

18. CONSUMO

En este capítulo sobre consumo, se analizan los datos estadísticos disponibles sobre los medios que se utilizan en la protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias en nuestra Comunitat, así como las políticas desarrolladas por la Generalitat Valenciana en esta materia.

18.1. PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS

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

En el año 2017, mediante la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, se incorporó al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

Además, existen otras normas relevantes como el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, con el arbitraje virtual incluido; la Ley 29/2009, de 30 de diciembre, por la que se modifica el régimen legal de la competencia desleal y de la publicidad para la mejora de la protección de los consumidores y usuarios, y el Real Decreto 19/2014, de 17 de enero, por el que se refunden los organismos autónomos Instituto Nacional del Consumo y Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición en un organismo autónomo denominado Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN). En el año 2018 además, se crea la Dirección General de Consumo del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social y las funciones en materia de consumo que anteriormente realizaba la AECOSAN pasan a ser competencia de la nueva Dirección General, con lo que el organismo autónomo vuelve a la anterior denominación Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición (AESAN). Todo ello en virtud del Real Decreto 1047/2018, de 24 de agosto, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social y se modifica el Real Decreto 595/2018, de 22 de junio, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales.

En la **Comunitat Valenciana**, esta materia se regula en la Ley 1/2011, de 22 de marzo, por la que se aprueba el Estatuto de las personas consumidoras y

usuarias de la Comunitat Valenciana, y como normativa complementaria posterior, 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.

Otra norma de interés, relacionada con la participación institucional de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias, es el Decreto 76/2012, de 18 de mayo, que regula el Consejo de Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana. En este ámbito de participación, destaca el papel desempeñado por el Comité Econòmic i Social de la Comunitat Valenciana como institución de participación en la que quedan representados los intereses de las personas consumidoras y usuarias. Desde su creación, han participado en el Comité algunas de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias con mayor presencia social en la **Comunitat Valenciana** como han sido la Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana (UCCV), la Asociación de Amas de Casa y Consumidoras de la Comunitat Valenciana-Tyrius, Lucentum y Lledó, y en la actualidad la Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios (AVACU).

En el año 2018 sigue vigente el programa de protección de las personas consumidoras de la UE para 2014-2020, que hace cumplir la legislación sobre consumo en el mercado único y ofrece a las personas consumidoras un alto nivel de protección jurídica.

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

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

18.2. CONSULTAS Y CONFLICTOS DE CONSUMO

18.2.1. Consultas y reclamaciones

En este apartado se analizan las cifras sobre consultas y reclamaciones efectuadas en la **Comunitat Valenciana** por las personas consumidoras y usuarias en el ejercicio de sus derechos en materia de consumo, pero solo se indican los datos de las realizadas ante la administración pública valenciana y ante las asociaciones y organizaciones de personas consumidoras, no ante las Oficinas Municipales de Información al Consumidor, ya que no se dispone de este último dato.

En nuestra Comunitat, este tipo de consultas y reclamaciones pueden presentarse ante las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC), ante los Servicios Territoriales competentes en las materias de turismo, comercio o de consumo y ante las sedes de las asociaciones y organizaciones de protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias, siempre que se cumpla el requisito de ser socio o socia de las mismas. En el caso de las reclamaciones, cuando se inicia un trámite en nombre de una persona consumidora para temas individuales, la ley obliga a esta condición de asociado o asociada, hecho que no es así en el caso de las consultas, puesto que cualquier persona consumidora, esté o no asociada a una organización, las puede realizar de manera gratuita.

En la **Comunitat Valenciana**, las principales asociaciones de ámbito autonómico de personas consumidoras y usuarias que realizan estos servicios son: Associació Ciutadania i Comunicació (ACICOM), la Asociación de Consumidores y Usuarios en España (ACUSE), la Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de la C. Valenciana (ADICAE), la Asociación de Telespectadores y Radioyentes, Consumidores y Usuarios de medios de la Comunidad Valenciana (ATR CV), la Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios (AVACU), la Asociación Consum, S. Cooperativa Valenciana, la Unión de Consumidores Europeos de la Comunidad Valenciana - Euroconsumo, la Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción C. Valenciana (FACUA), la Federación Autonómica de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios de la Comunidad Valenciana TYRIUS, la Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana (UCCV), la Unión Independiente de Consumidores y Usuarios (UICU), y la Unión Asociativa de la Comunidad Valenciana especializada en consumo y calidad de vida (UNAE).

18.2.1.1. Consultas

En el Cuadro 18.1 y en el Gráfico 18.1 se indica la cifra de consultas por sectores realizadas en 2018 por parte de las personas consumidoras ante los organismos públicos competentes. En total, se han presentado 11.709 consultas, cifra que supone un aumento del 22% respecto a las 9.608 del pasado año.

Según se desprende del cuadro, los sectores que han experimentado mayor incremento de consultas en el año 2018 han sido el de Servicios Sanitarios, con un 295% (estas consultas se corresponden mayoritariamente con el cierre sin previo aviso de una red de clínicas dentales), y el de Ventas Fuera de Establecimiento Comercial, con un 100% de incremento. El año anterior, los sectores con más aumento en las consultas fueron el de el de Gestoría/Asesoría con un 238% de incremento, el de Juguetes con un 228% y el de Material de Limpieza y Aseo con un 214%.

En sentido contrario, los sectores que han registrado un mayor descenso en el número de consultas en 2018 son el de Vivienda, con un 27% menos, y el de Gas, con una disminución del 25% en el número de consultas. El año anterior, los sectores con mayor variación negativa fueron los de Otros Servicios y el de Otros Bienes, con disminuciones del 66% y 62%.

En el año 2018, como en años anteriores, el sector con más consultas ha sido el del Teléfono, con 2.349 consultas que suponen el 20% del total. A continuación el sector de Servicios Sanitarios, con 1.636 consultas que representan el 14% del total, el sector de Bancos y Financieras con 633 consultas y un 5%, y el sector de la Energía Eléctrica, con 605 consultas y un 5%. El año anterior, el sector con mayor número de consultas fue también el del Teléfono, con 2.160 consultas, el 22% del total, el sector de Bancos y Financieras, con 770 consultas, un 8% del total, y el sector de la Energía Eléctrica con 524 consultas y el 5% del total.

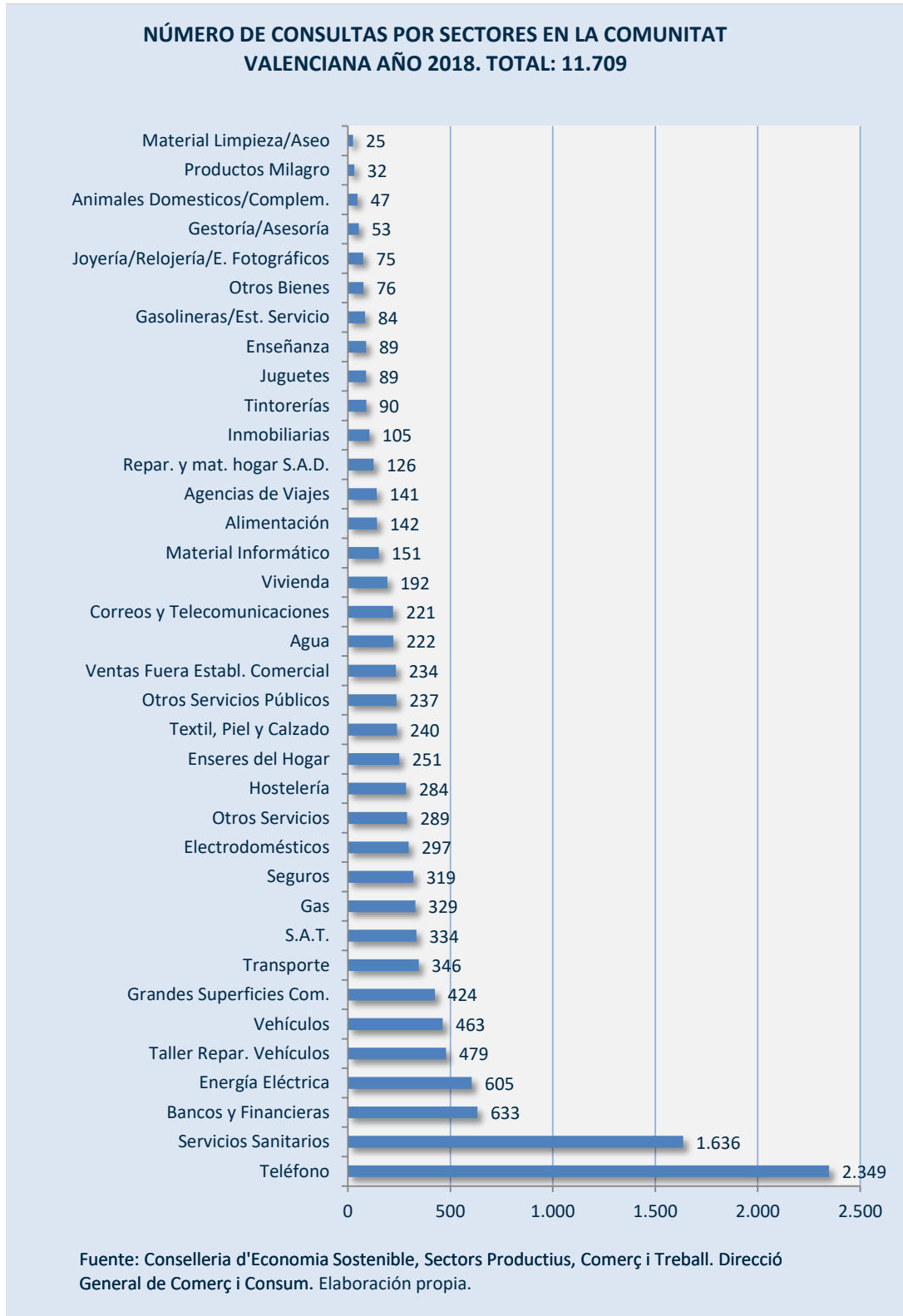
Cuadro 18.1

NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN LA C.V., 2017-2018

| Sectores | 2018 | | 2017 | | Tasa Var. |
|-----------------------------------|---------------|---------------|--------------|---------------|--------------|
| | Nº | % | Nº | % | 17/18 |
| Agua | 222 | 1,90 | 192 | 2,00 | 15,63 |
| Gas | 329 | 2,81 | 441 | 4,59 | -25,40 |
| Energía Eléctrica | 605 | 5,17 | 524 | 5,45 | 15,46 |
| Transporte | 346 | 2,95 | 243 | 2,53 | 42,39 |
| Teléfono | 2.349 | 20,06 | 2.160 | 22,48 | 8,75 |
| Correos y Telecomunicaciones | 221 | 1,89 | 244 | 2,54 | -9,43 |
| Otros Servicios Públicos | 237 | 2,02 | 149 | 1,55 | 59,06 |
| Alimentación | 142 | 1,21 | 104 | 1,08 | 36,54 |
| Productos Milagro | 32 | 0,27 | 29 | 0,30 | 10,34 |
| Textil, Piel y Calzado | 240 | 2,05 | 190 | 1,98 | 26,32 |
| Electrodomésticos | 297 | 2,54 | 309 | 3,22 | -3,88 |
| Vehículos | 463 | 3,95 | 407 | 4,24 | 13,76 |
| Vivienda | 192 | 1,64 | 263 | 2,74 | -27,00 |
| Enseres del Hogar | 251 | 2,14 | 169 | 1,76 | 48,52 |
| Material Limpieza/Aseo | 25 | 0,21 | 22 | 0,23 | 13,64 |
| Material Informático | 151 | 1,29 | 186 | 1,94 | -18,82 |
| Animales Domesticos/Complem. | 47 | 0,40 | 48 | 0,50 | -2,08 |
| Otros Bienes | 76 | 0,65 | 80 | 0,83 | -5,00 |
| Juguetes | 89 | 0,76 | 59 | 0,61 | 50,85 |
| Tintorerías | 90 | 0,77 | 93 | 0,97 | -3,23 |
| Grandes Superficies Com. | 424 | 3,62 | 303 | 3,15 | 39,93 |
| Taller Repar. Vehículos | 479 | 4,09 | 386 | 4,02 | 24,09 |
| S.A.T. | 334 | 2,85 | 261 | 2,72 | 27,97 |
| Gasolineras/Est. Servicio | 84 | 0,72 | 95 | 0,99 | -11,58 |
| Servicios Sanitarios | 1.636 | 13,97 | 414 | 4,31 | 295,17 |
| Hostelería | 284 | 2,43 | 189 | 1,97 | 50,26 |
| Enseñanza | 89 | 0,76 | 86 | 0,90 | 3,49 |
| Agencias de Viajes | 141 | 1,20 | 174 | 1,81 | -18,97 |
| Repar. y mat. hogar S.A.D. | 126 | 1,08 | 151 | 1,57 | -16,56 |
| Joyería/Relojería/E. Fotográficos | 75 | 0,64 | 56 | 0,58 | 33,93 |
| Ventas Fuera Establ. Comercial | 234 | 2,00 | 117 | 1,22 | 100,00 |
| Bancos y Financieras | 633 | 5,41 | 770 | 8,01 | -17,79 |
| Seguros | 319 | 2,72 | 345 | 3,59 | -7,54 |
| Gestoría/Asesoría | 53 | 0,45 | 54 | 0,56 | -1,85 |
| Inmobiliarias | 105 | 0,90 | 123 | 1,28 | -14,63 |
| Otros Servicios | 289 | 2,47 | 172 | 1,79 | 68,02 |
| Total | 11.709 | 100,00 | 9.608 | 100,00 | 21,87 |

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

Gráfico 18.1



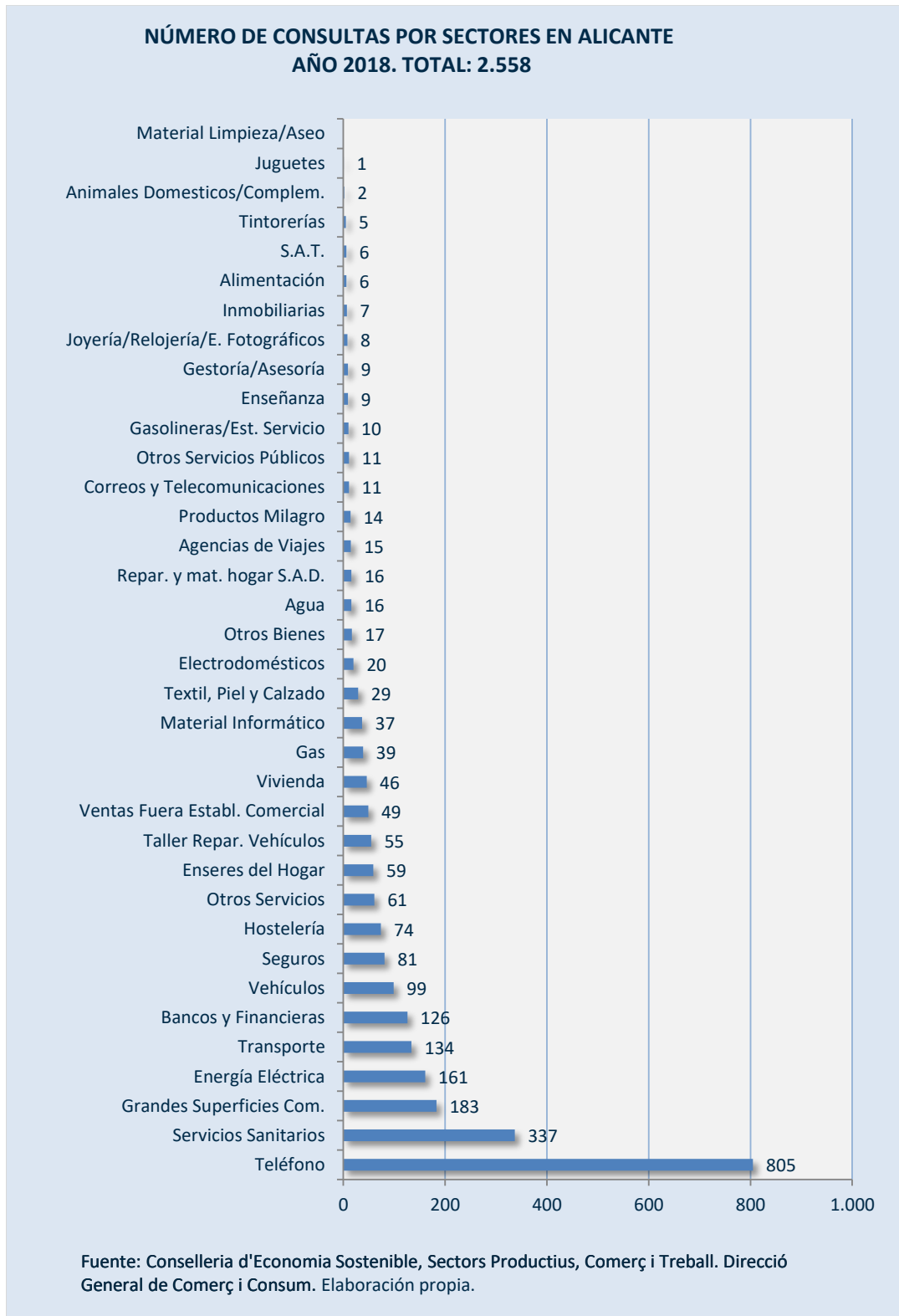
Seguidamente se incorporan tres gràfics con los datos de las consultas por sectores y por provincias de la **Comunitat Valenciana**.

El Gràfico 18.2 recoge el número de consultas por sectores en la provincia de Alicante, cuyo total en el año 2018 ha sido de 2.558. En el mismo, se aprecia como los sectores con más consultas han sido el del Teléfono con 808 consultas, Servicios Sanitarios, con 337, Grandes Superficies Comerciales con 183 consultas, y el de Energía Eléctrica con 161 consultas.

En la provincia de Castellón, cuya información aparece representada en el Gràfico 18.3, los dos sectores más consultados son los mismos que en Alicante. Así, aparece un total de 2.657 consultas, con 655 sobre Teléfono y 347 sobre Servicios Sanitarios. A continuación Bancos y Financieras con 201, y Grandes Superficies comerciales, con 168 consultas.

Y finalmente, en el Gràfico 18.4 se indica el número de consultas de la provincia de Valencia, que presenta un total de 6.494 en el año 2018, donde los sectores con más consultas han sido el de los Servicios Sanitarios con 952 consultas, Teléfono con 889 consultas, Talleres de reparación de vehículos con 341 consultas y Energía eléctrica con 329.

Gráfico 18.2



Gr fico 18.3

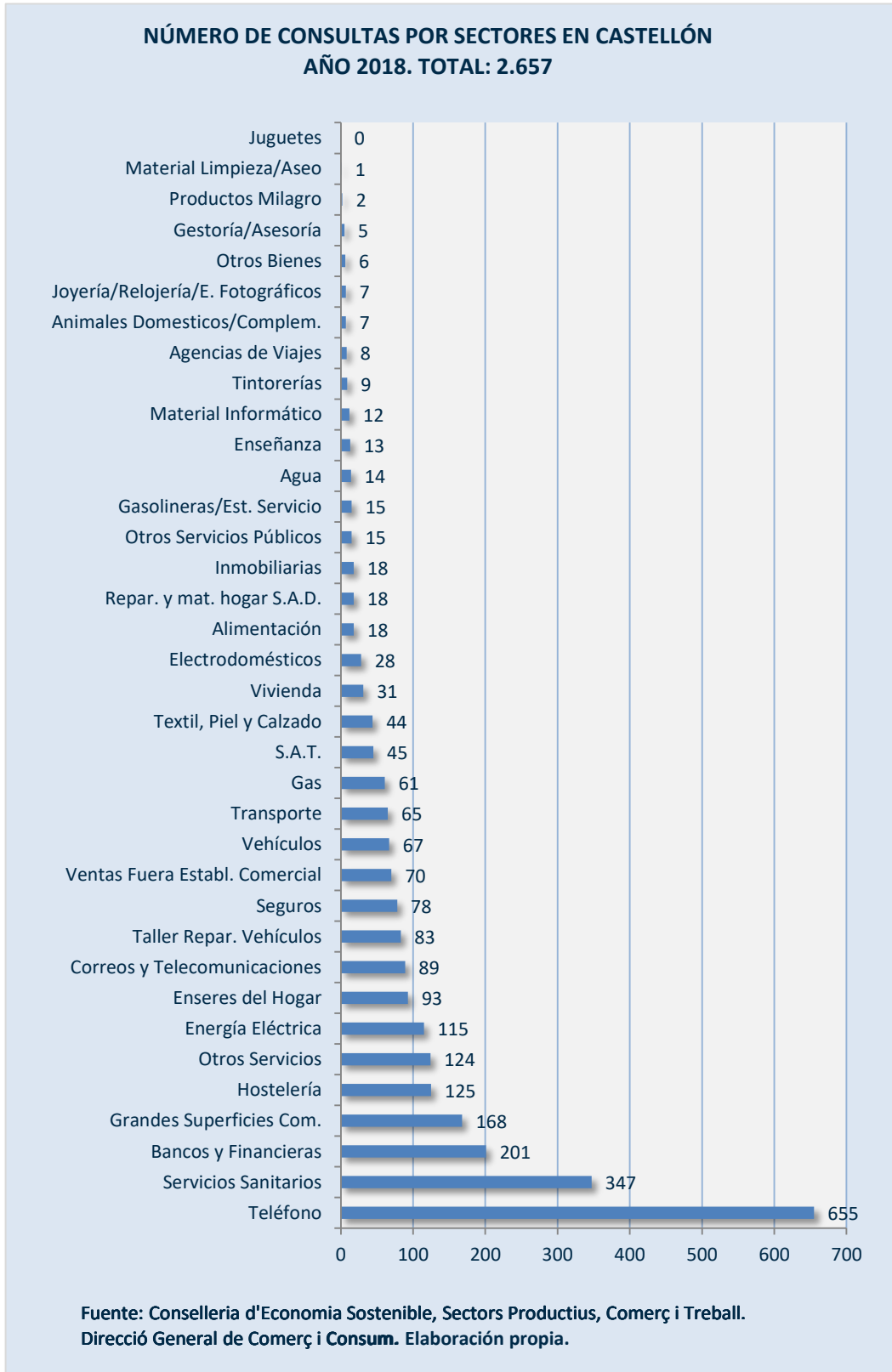
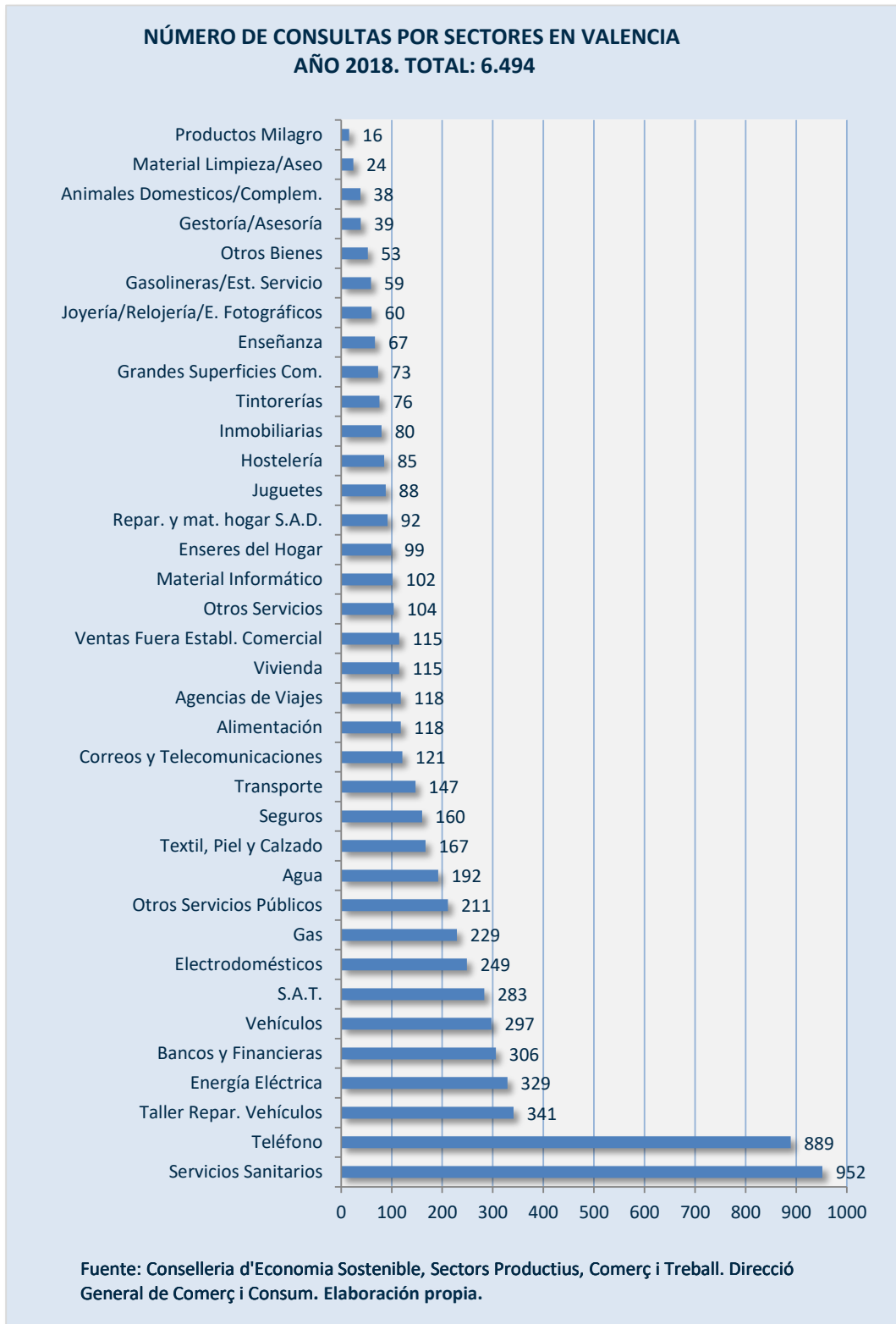


Gráfico 18.4



El Cuadro 18.2 recoge de forma resumida los datos sobre las consultas que se han realizado ante los Servicios Territoriales de Consumo, por provincias. En el mismo, se aprecia, tal y como se apunta en párrafos anteriores, que el total de

consultas ascendió a 11.709, con un aumento 22% sobre las 9.608 consultas del pasado año.

Al analizar por provincias, se observa que en la provincia de Alicante se realizaron 2.558 consultas, 2.657 en la provincia de Castellón y 6.494 en la de Valencia. De este total, 2.349 corresponden al sector del Teléfono (20%) y 1.636 a Servicios Sanitarios (14%). La provincia en la que más se ha incrementado el número de consultas este año ha sido Castellón, con un 36% de incremento anual.

Cuadro 18.2

SERVICIOS TERRITORIALES DE CONSUMO. CONSULTAS POR PROVINCIAS EN LA COMUNITAT VALENCIANA, 2017-2018

| | 2018 | 2017 | Dif. 18-17 |
|-----------------------------|---------------|--------------|---------------|
| Alicante | 2.558 | 2.647 | -3,36% |
| Castellón | 2.657 | 1.952 | 36,12% |
| Valencia | 6.494 | 5.009 | 29,65% |
| Comunitat Valenciana | 11.709 | 9.608 | 21,87% |

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

En cuanto a las consultas presentadas en las asociaciones de personas consumidoras y usuarias, en el año 2018 en la **Comunitat Valenciana**, sumaron un total de 36.863 (38.679 el año anterior).

Por sectores, el total de 36.863 consultas en asociaciones se ha distribuido del siguiente modo: 9.188 del sector de Bancos y Financieras, el más consultado con un 25% del total; 5.434 consultas del sector Vivienda, con un 15%; 5.366 de Otros Servicios con un 14%; 4.555 consultas sobre Teléfono, con un 12% del total; 2.094 sobre Servicios Sanitarios con un 6%; 978 consultas sobre Agencias de viajes, con un 3% del total. Estos sectores suman el 75% de las consultas totales. El resto son 9.248 consultas del resto de sectores, que en conjunto representan el 25% de las consultas.

Las consultas que tienen relación con bancos y entidades financieras realizadas ante las asociaciones, est n relacionadas principalmente con préstamos hipotecarios, cláusulas bancarias abusivas, cláusulas suelo y cláusulas de vencimiento anticipado. Las consultas sobre el servicio de Teléfono se refieren normalmente al tipo de facturación abusiva, la falta de cobertura o la debilidad en la señal, subidas fraudulentas de tarifas, incumplimientos contractuales y abusos cuando el cliente intenta darse de baja.

18.2.1.2. Reclamaciones y denuncias

En el Gráfico 18.6, se indica el número de reclamaciones y denuncias por sectores o tipos de productos en la **Comunitat Valenciana**. En 2018 se han presentado 14.413 denuncias y reclamaciones, que representan un aumento del 17% respecto al año anterior. Debe destacarse en este epígrafe que se trata de dos procedimientos diferentes. La denuncia tiene por objetivo defender los intereses generales, no individuales, y corregir y prevenir las conductas ilícitas contrarias a lo establecido en la normativa de consumo y, en caso de que se aprecie una infracción, puede llevar a la imposición de una sanción. Por su parte, la reclamación, además de ser de interés y carácter individual, es un procedimiento mediante el cual una persona consumidora o usuaria solicita a una empresa o profesional una compensación o actuación determinada, ya que considera que sus derechos no han sido respetados.

En el año 2018, en conjunto, el sector con más reclamaciones y denuncias es el del Teléfono con 3.394 (24%), al que le sigue el de Servicios Sanitarios con 2.267 (16%) (estas reclamaciones se corresponden mayoritariamente con el cierre sin previo aviso de una red de clínicas dentales), Otros Servicios, con 893 (6%) y Bancos y Financieras con 745 (5%). En 2017, los sectores con mayor número reclamaciones y denuncias fueron el del Teléfono con 2.819 (23%), al que le siguió Bancos y Financieras con 903 (7%).

En el Cuadro 18.3 se inserta la información sobre las denuncias y reclamaciones que se han presentado en la **Comunitat Valenciana** durante el año 2018 en materia de consumo, que presentan, como ya se ha dicho, una cifra total de 14.413, de las que 12.631 son reclamaciones y 1.782 son denuncias. Se analiza a continuación por separado unas y otras.

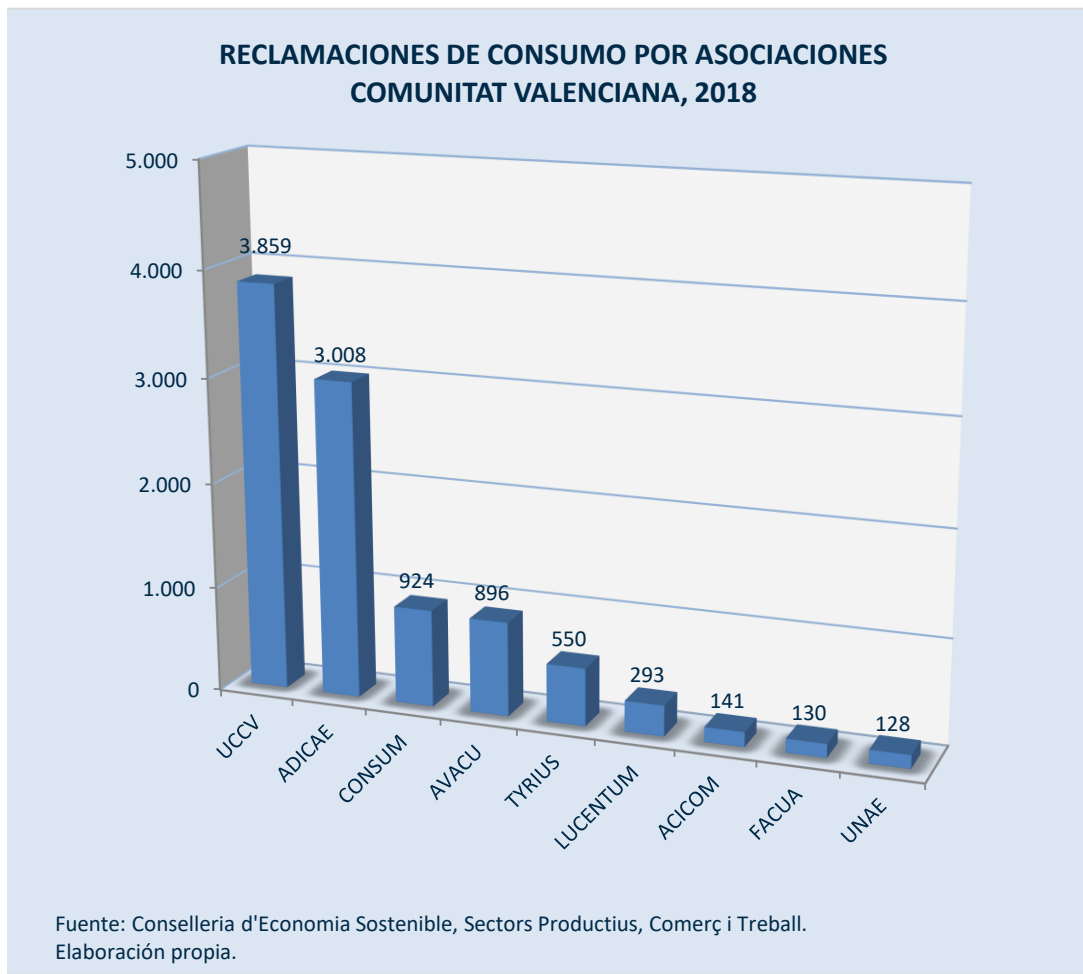
Las reclamaciones ascendieron a 12.631, que se distribuyeron del siguiente modo: 2.022 en Alicante, 1.958 en Castellón y 8.651 en Valencia. Por sectores, el más numeroso fue el sector del Teléfono con 3.315 reclamaciones (26%), al que le siguió el de Servicios Sanitarios con 2.050 reclamaciones (16%).

En cuanto a las denuncias, en la provincia de Alicante, sumaron 826, en la de Castellón 279 y en la de Valencia 677. Al analizar por sectores, se observa como el sector más denunciado fue el de Servicios Sanitarios, con 217 denuncias (12%).

En el año 2018, las reclamaciones presentadas ante las asociaciones de personas consumidoras y usuarias sumaron un total de 9.799 (7.645 el año anterior). De la cifra total, 2.197 reclamaciones (22,4%) se resolvieron por mediación positiva (848 reclamaciones y el 11% el año anterior).

Por asociaciones, los números son: la Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana (UCCV) 3.859 reclamaciones y 1.257 (33%) de ellas resueltas por mediación positiva; la Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de la C. Valenciana (ADICAE) 3.008 reclamaciones; CONSUM 924 reclamaciones; la

Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios (AVACU) 896 reclamaciones y de ellas 555 (62%) resueltas por mediación positiva; la Asociación de Amas de Casa y Consumidoras TYRIUS 550 reclamaciones; LUCENTUM 293 reclamaciones y de ellas 255 (46%) resueltas por mediación positiva; Associació Ciutadania i Comunicació (ACICOM) 141 reclamaciones y 92 (65%) de ellas resueltas por mediación positiva; la Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción C. Valenciana (FACUA) 130 reclamaciones resueltas por mediación positiva; y la Unión Asociativa de la C. Valenciana Especializada en Consumo y Calidad de Vida (UNAE) 128 reclamaciones (Gr fico 18.5).

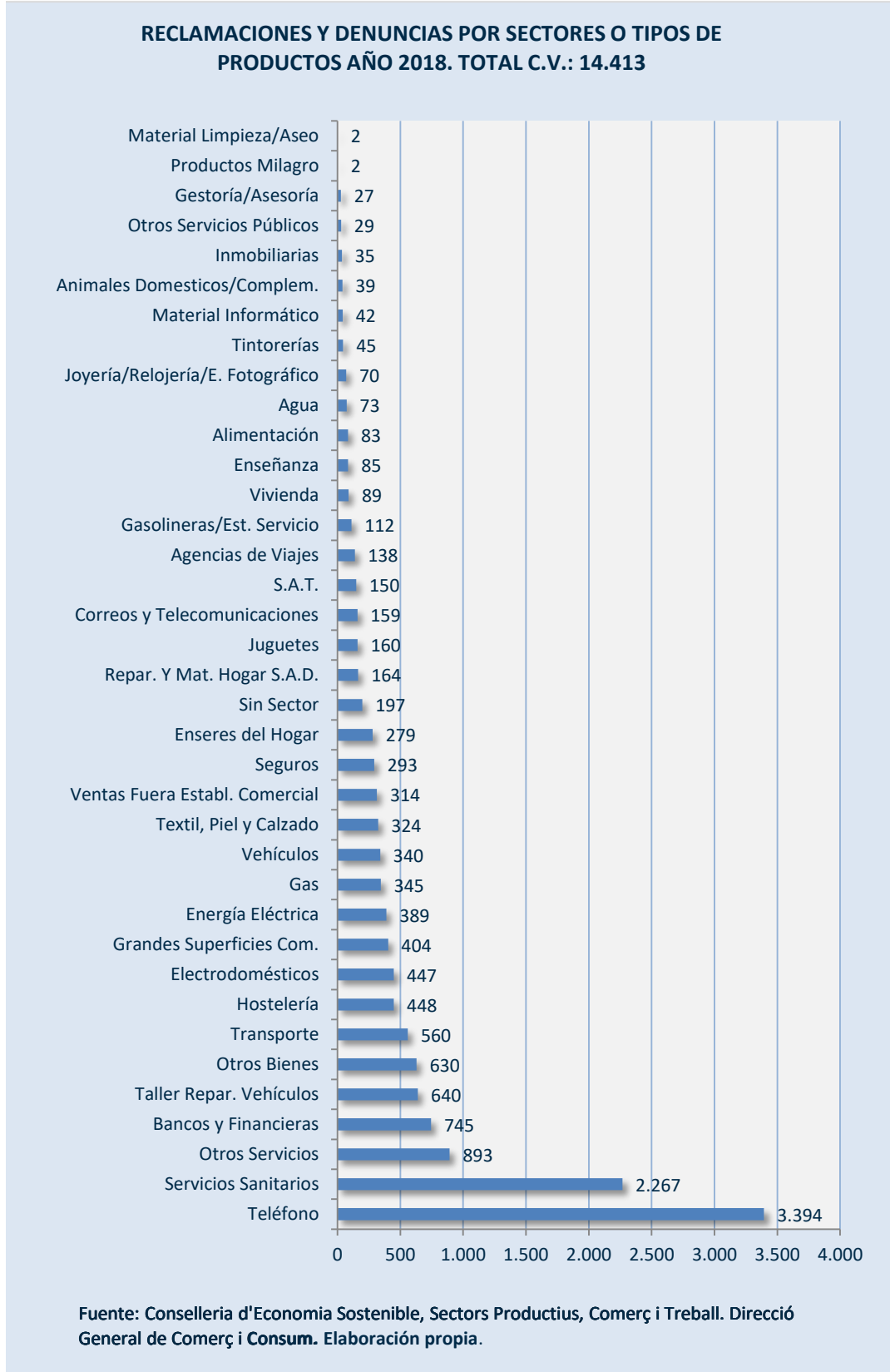
Gr fico 18.5¹

Por sectores, los mayores números de reclamaciones presentadas en asociaciones en 201 fueron 2.145 sobre Seguros (22%); 1.267 sobre Bancos y financieras (13%); 1.168 sobre Teléfono (12%), 984 sobre Alimentación (10%); 760 sobre Hogar (8%); 541 sobre Servicios Sanitarios (5%); 490 sobre Agua, Gas y Luz

¹ El concepto de reclamación es diferente según cada asociación, por la que el Cuadro 18.5 no presenta datos homogéneos. Los datos reflejados son los proporcionados por la Direcció General de Comerç i Consum de la Conselleria. Hay que señalar que en la información proporcionada del año 2018 no constan los datos de consultas por asociaciones, motivo por el cual dichos datos no figuran en esta Memoria.

(5%). Estas reclamaciones suman el 75%. El resto de sectores registró en conjunto 2.444 reclamaciones que representan el 25% del total.

Gráfico 18.6



Cuadro 18.3

**DENUNCIAS Y RECLAMACIONES PRESENTADAS EN MATERIA DE CONSUMO
 COMUNITAT VALENCIANA. AÑO 2018**

| Sector | Denuncias | | | | Reclamaciones | | | |
|----------------------------------|------------|------------|------------|--------------|---------------|--------------|--------------|---------------|
| | Alicante | Castellón | Valencia | Total | Alicante | Castellón | Valencia | Total |
| Sin Sector | 3 | 84 | 5 | 92 | 15 | | 90 | 105 |
| Agua | 2 | 0 | 0 | 2 | 9 | 10 | 52 | 71 |
| Gas | 15 | 6 | 6 | 27 | 69 | 47 | 202 | 318 |
| Energía Eléctrica | 3 | 1 | 15 | 19 | 35 | 85 | 250 | 370 |
| Transporte | 9 | 2 | 7 | 18 | 137 | 59 | 346 | 542 |
| Teléfono | 50 | 13 | 16 | 79 | 453 | 419 | 2.443 | 3.315 |
| Correos y Telecomunicaciones | 1 | 3 | 1 | 5 | 14 | 82 | 58 | 154 |
| Otros Servicios Públicos | 3 | 0 | 0 | 3 | 0 | 13 | 13 | 26 |
| Alimentación | 22 | 3 | 8 | 33 | 3 | 11 | 36 | 50 |
| Productos Milagro | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 |
| Textil, Piel y Calzado | 89 | 13 | 15 | 117 | 34 | 34 | 139 | 207 |
| Electrodomésticos | 18 | 3 | 15 | 36 | 39 | 1 | 371 | 411 |
| Vehículos | 35 | 4 | 14 | 53 | 70 | 45 | 172 | 287 |
| Vivienda | 4 | 0 | 3 | 7 | 14 | 21 | 47 | 82 |
| Enseres del Hogar | 75 | 4 | 76 | 155 | 11 | 54 | 59 | 124 |
| Material Limpieza/Aseo | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Material Informático | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 5 | 36 | 41 |
| Animales Domesticos/Complem. | 4 | 0 | 2 | 6 | 6 | 6 | 21 | 33 |
| Otros Bienes | 76 | 37 | 86 | 199 | 57 | 6 | 368 | 431 |
| Juguetes | 84 | 1 | 36 | 121 | 6 | 0 | 33 | 39 |
| Tintorerías | 3 | 0 | 1 | 4 | 11 | 6 | 24 | 41 |
| Grandes Superficies Com. | 24 | 7 | 46 | 77 | 93 | 154 | 80 | 327 |
| Taller Repar. Vehículos | 144 | 8 | 19 | 171 | 124 | 50 | 295 | 469 |
| S.A.T. | 3 | 1 | 10 | 14 | 11 | 27 | 98 | 136 |
| Gasolineras/Est. Servicio | 8 | 1 | 10 | 19 | 31 | 12 | 50 | 93 |
| Servicios Sanitarios | 53 | 4 | 160 | 217 | 236 | 298 | 1.516 | 2.050 |
| Hostelería | 7 | 3 | 17 | 27 | 66 | 107 | 248 | 421 |
| Enseñanza | 3 | 1 | 4 | 8 | 15 | 9 | 53 | 77 |
| Agencias de Viajes | 5 | 1 | 0 | 6 | 16 | 4 | 112 | 132 |
| Repar. y Mat. Hogar S.A.D. | 4 | 3 | 12 | 19 | 18 | 8 | 119 | 145 |
| Joyería/Relojería/E. Fotográfico | 5 | 1 | 3 | 9 | 21 | 6 | 34 | 61 |
| Ventas Fuera Establ. Comercial | 19 | 7 | 42 | 68 | 75 | 45 | 126 | 246 |
| Bancos y Financieras | 4 | 3 | 6 | 13 | 128 | 165 | 439 | 732 |
| Seguros | 0 | 0 | 2 | 2 | 50 | 42 | 199 | 291 |
| Gestoría/Asesoría | 1 | 1 | 0 | 2 | 6 | 4 | 15 | 25 |
| Inmobiliarias | 2 | 1 | 0 | 3 | 3 | 12 | 17 | 32 |
| Otros Servicios | 47 | 63 | 39 | 149 | 146 | 109 | 489 | 744 |
| Total | 826 | 279 | 677 | 1.782 | 2.022 | 1.958 | 8.651 | 12.631 |

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

18.2.1.3. Reclamaciones en el sector financiero

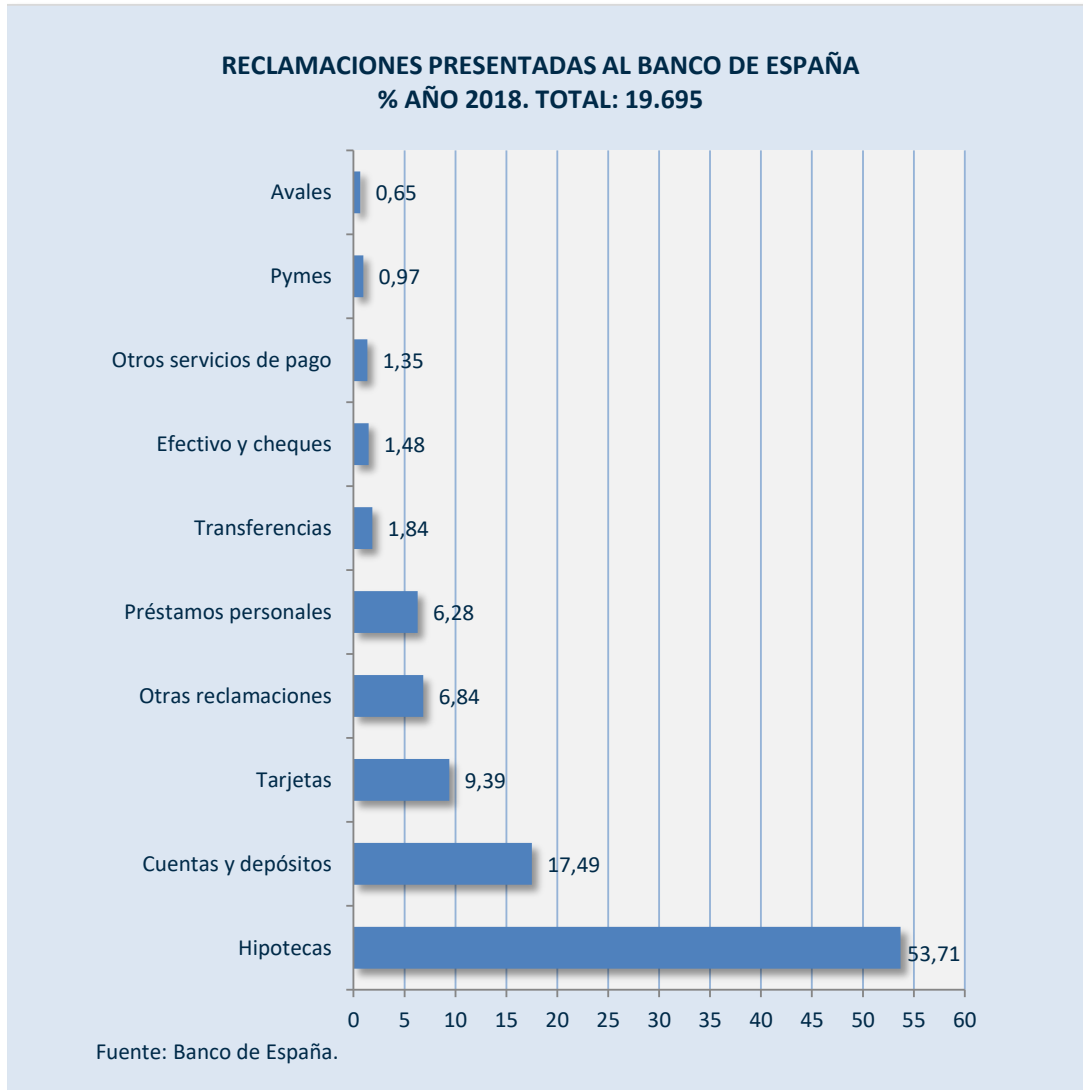
El sector financiero está excluido del sistema de arbitraje de consumo y cuenta con otras vías para la resolución de conflictos: la judicial por supuesto, pero también reclamaciones al Banco de España o a la Comisión Nacional del Mercado de Valores en cuestiones de su competencia. Para cuestiones sobre seguros, está disponible el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Economía y Empresa.

Según los datos del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España, durante 2018 el número de reclamaciones se ha reducido a menos de la mitad respecto al año anterior. La disminución se debe sobre todo al descenso de las quejas relacionadas con gastos hipotecarios: mientras que en 2017, 8 de cada 10 reclamaciones provenían de conflictos con hipotecas, especialmente para solicitar la devolución de los gastos hipotecarios, en 2018 las reclamaciones sobre hipotecas han descendido, aunque todavía suponene el 53,71% del total de reclamaciones presentadas (Gráfico 18.7). Además, la mayoría de las reclamaciones presentadas, el 66%, fueron desistimientos o ni siquiera fueron admitidas a trámite, por diversos motivos: porque el Banco de España no era competente, por ejemplo, en algunos asuntos que se trasladan a la CNMV, por no haber presentado reclamación previa en el servicio de atención al cliente, por incumplimiento de plazos o por no presentar documentación adicional.

De las 19.695 reclamaciones presentadas al Banco de España en 2018, 6.704 han sido resueltas, y de ellas, el 70,14%, es decir, 4.702 de manera favorable para el reclamante. Sin embargo, las decisiones del Banco de España no son vinculantes para las entidades financieras, de modo que los bancos no rectifican en todos los casos, aunque sí lo hacen en un 75% de las ocasiones.

De las 19.695 reclamaciones presentadas en **España** al Banco de España, 2.860 corresponden a la **Comunitat Valenciana**. Por provincias, 886 a Alicante, 163 a Castellón, y 1.811 a Valencia.

Gráfico 18.7



18.2.2. Estadísticas de las Juntas Arbitrales de Consumo

El Sistema Arbitral de Consumo encuentra su regulación en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero. Este sistema se configura como una vía ágil y sencilla para la resolución de los conflictos relacionados con las materias de consumo entre los profesionales o las empresas y las personas usuarias o consumidoras.

En el año 2018 se ha celebrado el 25 aniversario de las Juntas Arbitrales de Consumo en la **Comunitat Valenciana**. Con este motivo se celebró una jornada con dos mesas de reflexión, una sobre “Pasado, presente y futuro del Sistema Arbitral de Consumo” y otra sobre “Ventajas vs. desventajas del arbitraje de consumo”.

Las principales características de este sistema son las siguientes: es una forma extrajudicial de resolución de conflictos, vinculante, un sistema institucional, gratuito, voluntario, sencillo, flexible, rápido y sobre todo antiformalista que

mayoritariamente se resuelve en equidad. Su decisión tiene carácter ejecutivo y se denomina laudo, con la misma eficacia que tiene una sentencia judicial.

El Estatuto de las personas consumidoras y usuarias de la Comunitat Valenciana, aprobado por Ley 1/2011 de 22 de marzo, en su artículo 79, regula este sistema arbitral de resolución de las reclamaciones en materia de consumo y las controversias entre las personas consumidoras y las empresarias o profesionales, sin la necesidad de acudir a los tribunales ordinarios de justicia. El sistema se organiza en Juntas Arbitrales de Consumo, Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo, Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo y los órganos arbitrales.

En nuestra Comunidad, la Orden 14/2016, de 5 de agosto, de la Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball, aprobó las bases reguladoras para la concesión de subvenciones en materia de comercio, consumo y artesanía. Estas ayudas van dirigidas, entre otros, a entidades locales y asociaciones y federaciones de personas consumidoras y usuarias. Entre las actividades subvencionables se detalla expresamente las actividades dirigidas a la adhesión de empresas/comercios/profesionales a las juntas arbitrales de consumo con sede en la **Comunitat Valenciana**. Las bases reguladoras indican que serán subvencionables los gastos, externos al solicitante o a la entidad solicitante, relativos a las campañas o acciones específicas para la obtención de nuevas adhesiones al sistema arbitral de consumo. Con la misma finalidad de promoción del sistema arbitral de resolución de conflictos, y de acuerdo con las bases de concesión de la subvención, se conceden 5 puntos en los criterios de valoración para las Pymes comerciales o artesanas que estén adheridas al Sistema Arbitral de Consumo de la C. Valenciana.

En la **Comunitat Valenciana**, las solicitudes de arbitraje se registran en las Juntas Arbitrales de Consumo, en las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) y en los Servicios Territoriales de Turismo, de Comercio o de Consumo. La sede de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunitat Valenciana se encuentra en la ciudad de Valencia, y en las ciudades de Alicante, Benidorm y Castellón están sus respectivas Juntas Arbitrales de Consumo.

Cuadro 18.4

**ESTADÍSTICAS GLOBALES DE LAS JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO EN LA
 COMUNITAT VALENCIANA, AÑO 2018**

| Solicitudes de arbitraje planteadas por las personas consumidoras | Nº |
|---|---------------|
| Junta Arbitral de Consumo de Alicante | 445 |
| Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm) | 477 |
| Junta Arbitral de Consumo de Castellón | 574 |
| Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana | 1.934 |
| Total Solicitudes de arbitraje 2018 | 3.430 |
| Total Solicitudes de arbitraje 2017 | 2.756 |
| Incremento años 17-18 | 24,46% |
| Expedientes resueltos por Mediaciones previas a la realización de arbitraje | |
| Junta Arbitral de Consumo de Alicante | 112 |
| Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm) | 239 |
| Junta Arbitral de Consumo de Castellón | 133 |
| Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana | 37 |
| Total Expedientes resueltos por Mediaciones 2018 | 521 |
| Total Expedientes resueltos por Mediaciones 2017 | 466 |
| Incremento años 17-18 | 11,80% |
| Audiencias arbitrales celebradas | |
| Junta Arbitral de Consumo de Alicante | 209 |
| Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm) | 46 |
| Junta Arbitral de Consumo de Castellón | 182 |
| Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana | 1.337 |
| Total Audiencias arbitrales celebradas 2018 | 1.774 |
| Total Audiencias arbitrales celebradas 2017 | 1.485 |
| Incremento años 17-18 | 19,46% |
| Expedientes resueltos por Laudos dictados por las Juntas Arbitrales de Consumo | |
| Junta Arbitral de Consumo de Alicante | 201 |
| Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm) | 45 |
| Junta Arbitral de Consumo de Castellón | 166 |
| Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana | 1.147 |
| Total Expedientes resueltos por Laudos 2018 | 1.559 |
| Total Expedientes resueltos por Laudos 2017 | 1.374 |
| Incremento años 17-18 | 13,46% |

.../...

.../...

| Adhesiones empresariales y profesionales al Sistema Arbitral de Consumo | |
|--|---------------|
| Junta Arbitral de Consumo de Alicante | 6.039 |
| Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm) | 1.935 |
| Junta Arbitral de Consumo de Castellón | 2.246 |
| Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana | 13.732 |
| Total Adhesiones 2018 | 23.952 |
| Total Adhesiones 2017 | 23.792 |
| Incremento años 17-18 | 0,67% |
| Tipología de los Laudos dictados | |
| Junta Arbitral de Consumo de Alicante | |
| Estimatorios total | 41,79% |
| Estimatorios parcialmente | 28,86% |
| Conciliatorios | 4,48% |
| Desestimatorios | 22,39% |
| No entran asunto | 2,49% |
| Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm) | |
| Estimatorios total | 31,11% |
| Estimatorios parcialmente | 35,56% |
| Conciliatorios | 2,22% |
| Desestimatorios | 28,89% |
| No entran asunto | 2,22% |
| Junta Arbitral de Consumo de Castellón | |
| Estimatorios total | 32,53% |
| Estimatorios parcialmente | 30,72% |
| Conciliatorios | 14,46% |
| Desestimatorios | 18,67% |
| No entran asunto | 3,61% |
| Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana | |
| Estimatorios total | 43,94% |
| Estimatorios parcialmente | 28,95% |
| Conciliatorios | 8,98% |
| Desestimatorios | 17,96% |
| No entran asunto | 0,17% |
| Modalidades de los Laudos dictados | |
| Unanimidad | 99,23% |
| Mayoría | 0,77% |

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

Las solicitudes de arbitraje, así como las reclamaciones y consultas, 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 socio o socia de estas.

En nuestra Comunitat, en el año 2018, las asociaciones de personas consumidoras y usuarias presentaron un total de 198 solicitudes de arbitraje (207 el año anterior). Según los datos publicados por la Conselleria, por asociaciones, AVACU registró 15 solicitudes de arbitraje; UCCV presentó 149 solicitudes; TYRIUS 21; y FACUA registró 10 solicitudes de arbitraje.

El Cuadro 18.4 recoge las estadísticas globales de las Juntas Arbitrales de Consumo de la Comunitat Valenciana en 2018. En este año, las solicitudes de arbitraje que se han presentado han aumentado en un 24,46% en relación al año anterior, pasando de 2.756 solicitudes en 2017 a 3.430 en el año 2018.

La mayoría de estas solicitudes de arbitraje han sido del sector del teléfono, con 2.361 solicitudes que representan el 68,83% del total, seguido de establecimientos comerciales con 236 (6,88%) y suministros básicos: agua, electricidad y gas, con un total de 204 reclamaciones, un 5,95%.

En el año 2018, por Juntas Arbitrales de Consumo, del número total de 3.430 solicitudes de arbitraje, se solicitaron 445 en la Junta Arbitral de Alicante, 477 en la Junta de Benidorm, 574 en la de Castellón y 1.934 ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunitat Valenciana, con sede en la ciudad de Valencia.

El arbitraje virtual es el que solicita el consumidor por medio de Internet y en la **Comunitat Valenciana**, la Generalitat inició un proyecto que se denominaba “Arbitraje Virtual de Consumo” que ha podido permitir el desarrollo del procedimiento arbitral de consumo por medios telemáticos, incluyendo la fase de Audiencia, citándose las partes y celebrando la misma por video-conferencia.

El número de arbitrajes virtuales en nuestra Comunitat, en el año 2018, ascendió a 291, cifra superior a los 205 arbitrajes virtuales del año anterior. Se distribuyeron de la siguiente manera: 80 ante la JAC de Castellón, 60 ante la JAC de Alicante, 45 en la OMIC de Gandia, 27 ante la JAC de Benidorm, 26 en la OIMC de Xàtiva, 22 ante la OMIC de Elx, 11 en la OMIC de Ontinyent, 10 ante la OMIC de Alzira, 8 ante la OMIC de Cullera, 1 ante la OMIC de Alcoi, y 1 ante la OMIC de Dénia.

En el apartado del Cuadro 18.4 en el que se refleja el número de expedientes que se han resuelto por mediaciones previas a la realización de arbitraje, se aprecia un aumento del 11,80% respecto al año anterior, pasando de 466 mediaciones de 2017 a las 521 del año 2018. A destacar el número de mediaciones celebradas en la Junta Arbitral de Consumo de Benidorm, 239, que supone el 46% del total.

En 2018, en cuanto a las audiencias arbitrales celebradas, se observa un aumento del 19,46%, pasando de las 1.485 audiencias de 2017 a las 1.774 del año 2018.

Respecto a los expedientes resueltos en el año 2018 por laudos dictados por las Juntas Arbitrales de Consumo, se aprecia un aumento del 13,46%, pues de los 1.374 laudos del año 2017 se ha pasado a 1.559 en 2018. Al analizar por Juntas Arbitrales de Consumo, se observa que en la Junta Arbitral de Consumo de Alicante se tramitaron 201 laudos, en la de Benidorm 45, en la de Castellón 166 y 1.147 en la Junta de la Comunitat Valenciana, sita en Valencia.

En el año 2018, respecto a las adhesiones de personas empresarias y profesionales al Sistema Arbitral de Consumo, hay un ligero aumento del 0,67%, ya que de las 23.792 adhesiones del año anterior, se ha pasado a 23.952 adhesiones en 2018. Por Juntas Arbitrales, en la Junta Arbitral de Consumo de Alicante se contabilizan 6.039 adhesiones, en la de Benidorm 1.935, en la de Castellón 2.246 y 13.732 en la Junta de la Comunitat Valenciana.

Una vez más, sobre la modalidad de los laudos dictados, se ha comprobado que en todas las Juntas Arbitrales de Consumo, el porcentaje de laudos estimatorios, total o parcialmente, ha sido superior al de laudos desestimatorios. En total, de las 1.559 reclamaciones resueltas por laudos en 2018 en la **Comunitat Valenciana**, 1.113 han sido por laudo estimatorio total o parcialmente, es decir, favorables a la persona reclamante, cifra que supone el 71,39% del total de los laudos dictados.

Al analizar estos datos por Juntas Arbitrales, se observa que en la Junta Arbitral de Consumo de Alicante, el porcentaje de laudos estimatorios total o parcialmente fue de un 70,65%, la de desestimatorios de un 22,39% y la de conciliatorios de un 4,48%. En la Junta de Benidorm se estimó total o parcialmente el 66,67% de los laudos, se desestimó un 28,89% y se concilió el 2,22%. En la Junta de Castellón, los laudos que se estimaron total o parcialmente sumaron un 63,25%, los desestimatorios un 18,67% y los conciliatorios un 14,46%. Y finalmente en la Junta de la Comunitat Valenciana, con sede en Valencia, los laudos estimatorios total o parcialmente tuvieron un porcentaje del 72,89%, los desestimatorios del 17,96%, y los conciliatorios del 8,98%.

En el año 2018, la tipología del voto de los laudos fue mayoritariamente por unanimidad, con un porcentaje del 99,23%.

18.3. PROGRAMAS DE LA GENERALITAT VALENCIANA EN MATERIA DE CONSUMO

La Direcció General de Comerç i Consum es el departamento de la Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball de la Generalitat que se encarga de llevar a cabo los programas en materia de consumo.

18.3.1. Actividades de formación

En el Cuadro 18.5, se indican las actividades más destacadas llevadas a cabo por parte de la Direcció General de Comerç i Consum en el año 2018, en materia de consumo. Este cuadro recoge la información sobre la actividad, el tipo de acción y el número de acciones realizadas y su repercusión. Las actividades desarrolladas que se contienen en el mismo Cuadro son las siguientes: Acciones informativas; OMIC's y Asociaciones de personas consumidoras; Hojas de reclamaciones; Formación básica y especializada de la población adulta; y Educación de la población infantil y juvenil en el marco de la enseñanza obligatoria.

Según se observa, en el año 2018, las Hojas de reclamaciones distribuidas suman un total de 55.286,64 euros, cifra superior a los 48.880,36 euros de 2017.

En cuanto a la formación, dentro del Plan de formación ciudadana online se han realizado dos ediciones, con dos grupos en cada edición, uno en valenciano y otro en castellano, del curso "Las reclamaciones de Consumo", en red, con un total de 90 participantes.

Dentro del plan interadministrativo de formación técnica especializada se han impartido dos seminarios técnicos sobre "La protección de la persona consumidora en la compra y alquiler de vivienda", con un total de 62 participantes.

Ha tenido lugar una nueva edición del concurso de consumo responsable "Consumópolis 13: En la publicidad ¿vale todo?". Este concurso es una iniciativa que promueve la educación del consumidor utilizando las tecnologías y una metodología cooperativa. Se desarrolla casi íntegramente a través de internet y ofrece diferentes tipos de actividades que se plantean en varias situaciones relacionadas con el consumo, como hábitos de consumo, productos y servicios, transporte, publicidad, nuevas tecnologías, alimentación o consumo ético. Este concurso es una iniciativa de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN) y las Comunidades Autónomas participantes, cuyo objetivo es hacer reflexionar, de forma consciente, crítica y solidaria sobre distintos aspectos del consumo responsable, mediante la realización de las actividades que se proponen en el concurso, que cuenta con una convocatoria autonómica. La convocatoria de 2018 ha contado en la **Comunitat Valenciana** con 81 equipos participantes y 405 escolares registrados, de cursos comprendidos desde el tercer ciclo de Educación Primaria hasta el cuarto curso de la Educación Secundaria Obligatoria.

Cuadro 18.5

ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN MATERIA DE CONSUMO, 2018

| ACTIVIDAD | TIPO DE ACCIÓN | N  ACCIONES REALIZADAS Y REPERCUSIÓN |
|--|---|--|
| OMICS y Asociaciones de Personas Consumidoras | * Oficinas Municipales de Información a las Personas Consumidoras | 87 Oficinas Municipales de Información a las Personas Consumidoras. |
| | * Federaciones y Asociaciones de Personas Consumidoras | 4 Federaciones y 15 Asociaciones de Personas Consumidoras inscritas en el Registro Público de Asociaciones de Personas Consumidoras y Usuarias de la Comunidad Valenciana. |
| Hojas de Reclamaciones | *Distribución de bloques de Hojas de Reclamaciones | Importe recaudado 55.286,64 euros |
| Formación básica y especializada de la población adulta | * Formación online | 2 ediciones curso "Las reclamaciones de Consumo". Dos grupos por edición: valenciano y castellano.90 participantes. |
| | * Formación técnica especializada | La protección de la persona consumidora en la compra y alquiler de vivienda (2 ediciones) con 62 participantes. |
| Educación de la población infantil y juvenil en el marco de la enseñanza obligatoria. | * Programa de educación de la persona consumidora en la escuela | |
| | * Concursos y certámenes | |
| | - Consumópolis 13, EN LA PUBLICIDAD:  VALE TODO?, han participado en nuestra comunidad 81 equipos, con 405 escolares registrados. | Los ganadores a Nivel Autonómico han sido: Ciclo Escolar - 5  y 6  de Enseñanza Primaria Colegio CENTRO EDUCATIVO "PALMA" - 1  y 2  Curso de Enseñanza Secundaria Obligatoria Colegio IES "ISABEL DE VILLENA" -3  y 4  Curso de Enseñanza Secundaria Obligatoria Colegio IES "ENRIQUE TIERNO GALVÁN" |
| * Jornadas 2018 | | |
| - Jornada 25 Años Juntas Arbitrales de Consumo a la Comunitat Valenciana. | | El pasado 11 de diciembre de 2018, se celebró en la Ciutat Administrativa 9 d'Octubre de València- Salón de Actos, el acto conmemorativo de los 25 años de existencia de las Juntas Arbitrales a la Comunidad Valenciana, bajo el lema: "25 AÑOS DE LAS JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO A LA COMUNITAT VALENCIANA. 25 AÑOS RESOLVIENDO CONFLICTOS DE CONSUMO" El acto fue inaugurado por el Sr. Rafael Climent Gonzalez, conseller d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball. |

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

En esta edición del concurso, los equipos ganadores pertenecen a los centros Centro educativo "PALMA" de Paterna, Colegio IES "Isabel de Villena" de Valencia, y Colegio IES "Enrique Tierno Galván" de Moncada.

En diciembre de 2018 tuvo lugar, como actividad señalada, la Jornada “25 años de las Juntas Arbitrales de Consumo en la Comunitat Valenciana. 25 Años resolviendo conflictos de consumo”. El acto tuvo lugar en la Ciutat Administrativa 9 d’Octubre de Valencia y al mismo asistieron representantes de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias y de las asociaciones empresariales de la **Comunitat Valenciana**, responsables de las OMIC’s, personal de las Juntas Arbitrales de Consumo, de los servicios territoriales de comercio y consumo así como de la Dirección General de Comercio y Consumo.

Respecto a la formación en materia de consumo realizada en la **Comunitat Valenciana**, además de la organizada por la Conselleria, se debe señalar también la importante labor de formación que se realiza a través de las asociaciones y organizaciones de personas consumidoras y usuarias, mediante múltiples campañas informativas, jornadas, talleres, charlas, etc.

18.3.2. Servicio de Inspección

La Direcció General de Comerç i Consum, además del desarrollo de los programas en materia de consumo, realiza la función del Servicio de Inspección y Sanciones. A continuación, en el Cuadro 18.6 se indican los datos sobre las inspecciones que se han realizado en el año 2018 y que ascendieron a un total de 21.150 actas de inspección, cifra que representa una disminución de un 36% respecto a las 32.829 actas del año anterior.

En el Cuadro se distingue entre actas positivas, negativas y de toma de muestras y se observa cómo en la **Comunitat Valenciana**, el mayor número de ellas son negativas, con un total de 20.014, cifra que es el 95% del total. Por provincias, las actas negativas se reparten del siguiente modo: 5.004 en Alicante, 8.135 en Castellón y 6.875 en Valencia. Las actas de tomas de muestras sumaron 104. Las actas positivas ascendieron a 1.032, que representan un 5% del total, y distribuidas por provincias son 461 de Alicante, 136 de Castellón y 435 de Valencia.

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

En cuanto a las actas positivas, excepto las que se refieren a otras infracciones, la mayoría fueron sobre normalización y condiciones de venta, con 173 actas.

Cuadro 18.6

SERVICIO DE INSPECCIÓN. INSPECCIONES REALIZADAS EN LA C.V., 2018

| | Alicante | Castellón | Valencia | Total |
|--|--------------|--------------|--------------|---------------|
| Tipo infracción | | | | |
| - Adulteración y fraude en la calidad | 14 | - | - | 14 |
| - Fraude en el peso | - | - | - | |
| - Transacciones comerciales | 13 | 1 | - | 14 |
| - Precios | 8 | - | - | 8 |
| - Normalización y condiciones de venta | 88 | 1 | 84 | 173 |
| - Otras infracciones | 338 | 134 | 351 | 823 |
| Total Actas Positivas | 461 | 136 | 435 | 1.032 |
| Actas Negativas | 5.004 | 8.135 | 6.875 | 20.014 |
| Actas de Tomas Muestras | 36 | 32 | 36 | 104 |
| Total Actas | 5.501 | 8.303 | 7.346 | 21.150 |

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

El Cuadro 18.7 incorpora el número total de los expedientes sancionados durante el año 2018 en nuestra Comunitat. En este ejercicio, la cifra total ascendió a 326, con un importe de sanción de 639.254 euros, frente a los 539 expedientes y 975.336 euros de sanción del año 2017. Del total de los expedientes sancionados, 277 fueron sanciones leves y 49 sanciones graves. Al desglosar por provincias, en Alicante hubo 120 expedientes sancionados, con un importe global de 223.359 euros, 98 en Castellón, con 138.615 euros y 108 en Valencia, con 277.280 euros.

Los tipos de infracción de estos expedientes sancionadores fueron los siguientes: adulteración y fraude en la calidad; hojas de reclamaciones; cláusulas abusivas; incumplimiento de requerimiento; incumplimiento de servicios de atención al cliente; transacciones comerciales; precios; normalización y condiciones de venta; prácticas desleales; garantías; etiquetado y otras infracciones.

En 2018, la mayoría de expedientes han sido por incumplimiento de requerimiento, con 86 expedientes y 90.800 euros, aunque el mayor importe recaudado se debe a "Otras infracciones" con 69 expedientes y un importe de 147.962 euros. Como tales se incluyen las infracciones no mencionadas expresamente en los puntos anteriores, por ejemplo, las conductas discriminatorias en el acceso a los bienes y la prestación de los servicios, y en especial las previstas como tales en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres; la negativa a satisfacer las demandas de las personas consumidoras o usuarias, cualquiera que sea su nacionalidad o lugar de residencia, cuando su satisfacción esté dentro de las disponibilidades del empresario o

empresaria, así como cualquier forma de discriminación respecto a las referidas demandas; la resistencia, negativa u obstrucción a facilitar las labores de inspección, la manipulación y el suministro de información inexacta o incompleta; etc.

Cuadro 18.7

SERVICIO DE INSPECCIÓN. EXPEDIENTES SANCIONADOS EN LA COM. VALENCIANA, 2018

| | Alicante | | Castellón | | Valencia | | Total C.V. | |
|---------------------------------------|------------|----------------|-----------|----------------|------------|----------------|------------|----------------|
| | Exped. | Importe | Exped. | Importe | Exped. | Importe | Exped. | Importe |
| Tipo infracción | | | | | | | | |
| - Adulteración y fraude en la calidad | | | | | | | 0 | 0 |
| - Hojas de reclamaciones | 4 | 2.250 | 10 | 9.600 | 8 | 8.000 | 22 | 19.850 |
| - Cláusulas abusivas | 2 | 12.006 | | | 7 | 37.040 | 9 | 49.046 |
| - Incumplimiento de requerimiento | 52 | 45.800 | 19 | 25.000 | 15 | 20.000 | 86 | 90.800 |
| - Incumpl. serv. atención al cliente | 5 | 4.606 | | | 40 | 44.600 | 45 | 49.206 |
| - Transacciones comerciales | | | 3 | 9.000 | | | 3 | 9.000 |
| - Precios | 1 | 1.750 | | | | | 1 | 1.750 |
| - Normalización y cond. de venta | 4 | 10.300 | 14 | 23.010 | 9 | 48.710 | 27 | 82.020 |
| - Prácticas desleales | 1 | 11.000 | | | 9 | 67.010 | 10 | 78.010 |
| - Garantías | 5 | 7.700 | 5 | 5.000 | 6 | 10.000 | 16 | 22.700 |
| - Etiquetado | 17 | 44.000 | 10 | 14.005 | 11 | 30.905 | 38 | 88.910 |
| - Otras infracciones | 29 | 83.947 | 37 | 53.000 | 3 | 11.015 | 69 | 147.962 |
| Total Sancionados | 120 | 223.359 | 98 | 138.615 | 108 | 277.280 | 326 | 639.254 |
| Sancionados leves | 103 | 133.000 | 95 | 125.600 | 79 | 92.000 | 277 | 350.600 |
| Sancionados graves | 17 | 90.359 | 3 | 13.015 | 29 | 185.280 | 49 | 288.654 |
| Sancionados muy graves | | | | | | | | |

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

18.3.3. Ayudas económicas

En cuanto al apoyo financiero y ayudas económicas al consumo en la **Comunitat Valenciana**, la Orden 14/2016, de 5 de agosto, de la Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball, aprobó las bases reguladoras para la concesión de subvenciones en materia de comercio, consumo y artesanía. Dichas subvenciones van destinadas a acciones que incrementen la competitividad, la innovación y la calidad en estos sectores económicos y la información de la persona consumidora, así como el apoyo a actuaciones de defensa de las personas consumidoras y usuarias de la **Comunitat Valenciana**.

Con arreglo a dichas bases reguladoras, la Resolución de 29 de diciembre de 2017, del Director General de Comercio y Consumo convocó anticipadamente las ayudas económicas en materia de comercio, consumo y artesanía para el ejercicio 2018. Posteriormente, mediante Resolución de 2 de julio de 2018, se amplió y redistribuyó el crédito asignado a dichas subvenciones.

En el Cuadro 18.8 se recoge la información sobre las actuaciones del ejercicio de 2018, con las actuaciones subvencionadas y el importe asignado.

En nuestra Comunidad, en el año 2018, el número de acciones apoyadas por la Conselleria fue de 68, con un importe de subvención total de 847.924 euros, (72 acciones y 846.144 euros el año anterior).

Como en años anteriores, en 2018, desde la Direcció General de Comerç i Consum, la mayor cifra de ayudas se destinó a las federaciones y asociaciones de personas consumidoras con 11 acciones (14 el año anterior) y 516.974 euros (450.727 euros el año anterior). Entre estas destacan las ayudas a las asociaciones AVACU y TYRIUS con 100.000 euros a cada una de ellas; a UCCV con 98.819 euros Y A FACUA con 78.100 euros.

Las corporaciones locales tuvieron en 2018 un total de 56 actuaciones subvencionadas (58 el año anterior) con 325.950 euros (295.417 euros el año anterior). Entre estas destaca la ayuda al Ayuntamiento de Alicante con 50.000 euros, el de Castelló de la Plana, con 23.675 euros, la Mancomunitat L`Horta Nord, con 18.923 euros y el Ayuntamiento de Santa Pola con 15.400 euros.

Cuadro 18.8

APOYO FINANCIERO A PROYECTOS DE CONSUMO DURANTE EL EJERCICIO 2018

| | Actuaciones subvencionadas | Importe |
|---|----------------------------|---------------------|
| Ayudas a corporaciones locales | 56 | 325.950,00 € |
| Ayudas a federaciones y asociaciones | 11 | 516.974,00 € |
| Consumópolis 13 | 1 | 5.000,00 € |
| TOTAL | 68 | 847.924,00 € |

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

18.3.4. Red de Alertas

Para finalizar este Capítulo, el Cuadro 18.9 recoge la información de la red de alertas del año 2018, en el que se observa que la cifra de productos que se retiraron ascendió a 35.418, cifra muy inferior a los 124.421 productos retirados en año anterior.

En el año 2018 el sector con más productos retirado ha sido el de juguetes con 24.881 productos, con el 70,25% del total, al que le siguió aparatos y material eléctrico con 6.028 productos retirados y un 17,02% del total. El año anterior, el sector con más productos retirados fue también el de juguetes con 79.539 productos, que representaba el 64% y el de bricolaje con 20.717 productos, que correspondía al 17% del total.

Cuadro 18.9

RED DE ALERTAS. PRODUCTOS RETIRADOS EN LA COMUNITAT VALENCIANA, 2018

| SECTOR | Total | % |
|-------------------------------|---------------|---------------|
| Juguetes | 24.881 | 70,25 |
| Aparatos y material eléctrico | 6.028 | 17,02 |
| Puericultura-Equipos niños | 2.000 | 5,65 |
| Calzado | 1.484 | 4,19 |
| Otros productos | 647 | 1,83 |
| Iluminación eléctrica | 164 | 0,46 |
| Pequeño electrodoméstico | 161 | 0,45 |
| Bricolaje | 53 | 0,15 |
| TOTAL | 35.418 | 100,00 |

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

Direcció General de Comerç i Consum.

VALORACIONES Y RECOMENDACIONES

A partir de los datos analizados en este capítulo, se realiza a continuación una síntesis y una valoración final sobre el consumo en la **Comunitat Valenciana** en el año 2018, así como algunas recomendaciones y observaciones del CES-CV.

En el año 2018 se ha producido un aumento del 22% en el número de consultas de consumo realizadas ante la administración pública valenciana. También han aumentado las reclamaciones y denuncias presentadas, con un 17% de incremento anual. A pesar de que el sector objeto de mayor número de consultas y reclamaciones sigue siendo, como en años anteriores, el de las telecomunicaciones, llama la atención este año que el mayor incremento, tanto en el número de consultas, como en el de reclamaciones y denuncias, se ha producido en los servicios sanitarios. Incluso, en la provincia de Valencia, este año el número de consultas sobre servicios sanitarios ha superado en cifra total a las consultas relacionadas con los servicios telefónicos. El sector más denunciado en la Comunitat fue también el de servicios sanitarios.

Los motivos de las numerosas reclamaciones a las compañías telefónicas son las ofertas engañosas, las subidas fraudulentas de tarifas, incumplimientos contractuales, falta de cobertura, facturación abusiva, incumplimientos contractuales y abusos que se cometen cuando un cliente intenta darse de baja.

En las asociaciones de personas consumidoras y usuarias, el sector con mayor número de consultas es el de Bancos y Financieras, y el que cuenta con más reclamaciones el de Seguros. Los sectores de actividades como Banca, Bolsa y Seguros están excluidos del sistema arbitral de consumo, así que posiblemente las personas usuarias de estos servicios financieros buscan a través del asociacionismo otras vías de reclamación y resolución de conflictos. Muchas de las consultas y reclamaciones en este sector se refieren a cláusulas abusivas de préstamos hipotecarios, cláusulas suelo o cláusulas de vencimiento anticipado, aunque también las hay aún relacionadas con acciones y participaciones preferentes.

Entre las vías de reclamación y resolución de conflictos en el sector financiero, además de la judicial, existe la posibilidad de reclamar al Banco de España o a la Comisión Nacional del mercado de Valores, según resulte uno u otro competente. En el Banco de España, en 2018 se han presentado 2.860 reclamaciones de valencianos y valencianas. La mayoría de las quejas y reclamaciones son sobre préstamos hipotecarios, aunque ha disminuido bastante el volumen de estas reclamaciones respecto al año anterior.

El sistema arbitral de consumo de la **Comunitat Valenciana** ha aumentado su actividad este año, en el que se han celebrado los 25 años de las Juntas Arbitrales de Consumo de la Comunitat Valenciana. Las solicitudes de arbitraje han aumentado en un 24% respecto al año anterior, con 3.430 solicitudes presentadas, y el 15% de ellas se han resuelto por mediación previa. También han aumentado las adhesiones empresariales y profesionales al sistema arbitral de consumo en un 0,7%, llegando a 23.952 adhesiones. De las 1.559 reclamaciones resueltas por laudos en 2018, el 71% han sido resueltas por laudo estimatorio total o parcialmente. Esta prevalencia de laudos dictados a favor de la persona reclamante, junto al carácter vinculante y ejecutivo de los mismos, avala al arbitraje como vía alternativa a la judicial y método eficaz, sencillo y gratuito para la resolución de conflictos de consumo.

El servicio de inspección de la Direcció General de Comerç i Consum de la Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball, ha registrado este año 21.150 actas de inspección, un 36% menos que el año anterior. El 95% de ellas han resultado negativas. El número de expedientes sancionadores ha sido de 326, con un importe total de sanciones por 639.254 euros, un 34% menos que el año anterior.

En cuanto a las ayudas económicas, la Generalitat Valenciana ha concedido 325.950 euros a las corporaciones locales, y 516.974 euros a federaciones y asociaciones. Estas ayudas van destinadas a acciones de mejora de la

competitividad, innovación, calidad, información y defensa de las personas consumidoras y usuarias de la **Comunitat Valenciana**.

A través de la red de alertas, en el año 2018 se han retirado 35.418 productos en la **Comunitat Valenciana**, el 70% de ellos del sector Juguetes.

*El Comité Econòmic i Social de la Comunitat Valenciana quiere hacer una observación respecto a la recogida de datos sobre consumo en la **Comunitat Valenciana**. En concreto, el CES-CV recomienda que, en la medida de lo posible, se habiliten los mecanismos necesarios (modificando la hoja de reclamaciones u otros formularios, por ejemplo) para poder disponer de datos desagregados por género.*

*Respecto a la información sobre las consultas y reclamaciones realizadas ante las OMIC's, el Comité recomienda que se habiliten los mecanismos necesarios para recoger y agregar los datos de todas las "Oficinas municipales de información al consumidor" de la **Comunitat Valenciana**.*

*El Comité Econòmic i Social, muestra su preocupación por la elevada cifra de consultas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias de la **Comunitat Valenciana** relacionadas con el sector de las telecomunicaciones, hecho que confirma la insatisfacción generada por este tipo de servicio básico. Además, tras la constatación de esta realidad y atendiendo a la reiterada y real preocupación sobre este sector, se insta a la Administración Pública valenciana a tomar las medidas necesarias y eficaces con la finalidad de evitar y corregir esta preocupante situación.*

*El CES-CV considera que sería muy conveniente que la Administración dispusiera de información registrada sobre el ámbito territorial de las distintas asociaciones de personas consumidoras y usuarias que existen en la **Comunitat Valenciana**, de la actividad de cada una de ellas y de su capacidad representativa, con el fin de facilitar su grado de participación en las instituciones y órganos consultivos de la Generalitat Valenciana y mejorar la transparencia hacia las personas consumidoras y usuarias.*

*Con ocasión de los 25 años de funcionamiento de las Juntas Arbitrales de Consumo en la **Comunitat Valenciana**, el Comité Econòmic i Social quiere destacar las ventajas de este mecanismo de resolución de conflictos en materia de consumo, alternativo a la vía judicial, sencillo, rápido, asequible y gratuito para las personas consumidoras y usuarias.*