

DIRECCIÓN GENERAL COMERCIO Y CONSUMO

BALANCE DATOS CONSUMO 2015

I.- Plan de Educación del Consumidor en la escuela y centros educativos. Plan de formación interadministrativa.

- ▶ Se han distribuido un total de **167 (988) unidades de material** del Programa de Educación del Consumidor en la Escuela en el curso 2014/2015, del que se han beneficiado **8.350 (38.961) alumnos y alumnas**.

El material didáctico versa sobre las siguientes materias:

- Alimentación, salud y hábitos saludables.
- Consumo responsable, consumo ecológico y consumo solidario.
- Seguridad de productos y servicios
- Ocio y tiempo libre. Consumir en el siglo XXI.

- ▶ En relación con el Concurso de Consumo Responsable, "*Consumópolis 10: Tu consumo tiene historia: 10 años de Consumópolis, 30 de Consumo*", han participado en nuestra comunidad **135 equipos, con 700 escolares registrados**.

En esta 10ª edición los alumnos y alumnas participantes de edades comprendidas entre los 10 a los 16 años han estado trabajando la reflexión crítica y solidaria sobre los distintos aspectos del consumo responsable y han analizado la evolución que se ha producido en los hábitos de consumo en los últimos 30 años, destacando los aspectos positivos y negativos que ha comportado dicha evolución.

Responder a preguntas, resolver casos prácticos, realizar juegos y elaborar un cartel en el que se plasme las diferencias en el consumo de este periodo temporal, han sido las técnicas pedagógicas utilizadas en el desarrollo del concurso.

El IES Jaume I de Borriana, en la categoría de primero y segundo de educación secundaria obligatoria, el **IES Sixto Marco de Elx**, en tercer y cuarto curso de educación secundaria y el **Ceip Albait de Bolbait**, en la categoría de tercer ciclo de educación primaria, han obtenido los primeros premios del certamen, pasando a la fase nacional en la que

competieron con cerca de 2.000 equipos del resto de comunidades autónomas a nivel nacional.

A destacar que, en ediciones anteriores, tanto el **IES Tierno Galván de Moncada**, como el **CRA Oleana de Caudete de las Fuentes**, han sido merecedores de otros premios por su trabajo realizado. Concretamente éste último obtuvo el **primer premio de la fase nacional** en la categoría de Educación Primaria en la edición anterior, *Consumópolis 9*.

- ▶ Por otro lado, dentro del **Plan de formación ciudadanía on-line**, puesta en marcha el año pasado, se han realizado 4 ediciones del curso **LAS RECLAMACIONES DE CONSUMO**, tanto en castellano como en valenciano, con un total de **532** personas inscritas.

Para el año 2016, está previsto realizar 3 nuevas ediciones de este curso, así como la elaboración de nuevos contenidos para ampliar esta oferta formativa on-line.

- ▶ En relación con la formación continua interadministrativa, se han realizado dos ediciones del curso *La protección del consumidor en los sectores específicos*, en Alicante y en Valencia, y una edición de *Derechos de los consumidores en la información alimentaria*, en Valencia. Estos cursos, a los que han asistido un total de 152 personas, están dirigidos a personal especializado en materia de consumo que desarrolla su labor tanto en asociaciones de personas consumidoras como en las oficinas municipales de información al consumidor de los ayuntamientos o en los servicios territoriales de consumo de la Generalitat Valenciana.

II.- Consultas Servicios Territoriales de Comercio y Consumo

Las consultas de los consumidores a los Servicios Territoriales de Comercio y Consumo de la Generalitat durante este ejercicio han sido:

	VALENCIA	ALICANTE	CASTELLÓN	TOTAL
2015	3.014	3.782	1.661	8.457

En 2014, se atendieron un total de 10.474 consultas, lo que ha supuesto una disminución del 19,26 %.

2015				2014			
ALC	CST	VLC	Total	VLC	CST	ALC	Total
3.782	1.661	3.014	8.457	3.509	1.844	5.121	10.474
				-19,26%			
				-14,11%			
				-9,92%			
				-26,15%			

El sector telefonía, con **3.194** consultas destaca, con mucha diferencia sobre el resto de sectores, y suponen un 37,77% del total. En 2014 fueron 4.091 las consultas atendidas en este sector.

III.- Apoyo financiero a proyectos de consumo

En 2015, el apoyo financiero de esta conselleria a la labor desarrollada por las asociaciones de personas consumidoras, entidades locales, profesores y asociaciones de alumnos de los centros educativos públicos y privados de la Comunitat Valenciana, se ha plasmado en los **823.788 euros** (871.165, en 2014) para proyectos relacionados con el Consumo.

IV.- Resultados Arbitraje

- ▶ Los consumidores han presentado **un total de 3.167** (4.479 en 2014) **solicitudes** de Arbitraje en 2015, en las Juntas Arbitrales de la Comunitat Valenciana, que representa un decrecimiento del 29% respecto al año anterior.
- ▶ El sector de **telecomunicaciones** con 2.101 (66,34%) seguido del de **suministros básicos: agua, electricidad y gas**, con un total de 322 reclamaciones (10,17 %) son los más reclamados en arbitraje.
- ▶ Del total de reclamaciones de arbitraje tramitadas en las Juntas Arbitrales de Consumo de nuestra comunidad, se han resuelto por **mediación previa, 683** y mediante **laudo arbitral, 1.375**, de los cuales 991 se han pronunciado favorablemente a la persona consumidora, que supone el 72,07% del total de laudos dictados.
- ▶ Asimismo, se han celebrado durante este ejercicio **1.519** audiencias (1.839 en 2014)
- ▶ Además, contamos **con 23.161 adhesiones empresariales a las Juntas Arbitrales de Consumo.**

V.- Reclamaciones y Denuncias

RECLAMACIONES: incidencias – DENUNCIAS poner en conocimiento infracciones

- ▶ Los Servicios Territoriales de Comercio y Consumo de la Comunitat Valenciana, dependientes de la Dirección General de Comercio y Consumo, han atendido **11.594 RECLAMACIONES** de las personas consumidoras y usuarias en 2015.
- ▶ *En 2014 se produjeron 11.597 reclamaciones.*
- ▶ De las **11.594** reclamaciones que las personas consumidoras de la Comunitat Valenciana realizaron, **3.411** (3.715 en 2014) corresponden al sector de la telefonía; **836** (738 en 2014) al sector del gas; **749** (935) a bancos y entidades financieras; **743** (423) al sector eléctrico; y **647** (487) al sector de grandes superficies comerciales.
- ▶ En cuanto a **DENUNCIAS** se han recogido **2.227**, frente a las 2.202, recogidas durante 2014, de las cuales 535 (179) corresponden a talleres de reparación de vehículos; 167 (147) a textil, piel y calzado; y 155 (233) a telefonía.

- ▶ Además, se han realizado durante este año, campañas de inspección específicas de:

- ✓ *Gasolines y gasoils*
- ✓ *Etiquetatge eficiència energètica pneumàtics*
- ✓ *Roba per a bebés*
- ✓ *Publicitat superfície comercial*
- ✓ *Formatges i formatges ratllats*
- ✓ *Serveis tarificació adicional*
- ✓ *Film transparent ús alimentari*
- ✓ *Aliments amb declaracions nutricionals*
- ✓ *Autenticitat de la mel*
- ✓ *Begudes vegetals sense lactosa*
- ✓ *Café en càpsules per a cafeteres automàtiques*
- ✓ *Samarretes menors 36 mesos amb plastificacions*
- ✓ *Guants EPI*
- ✓ *Pintures de dits*
- ✓ *Productes higièncics a base de cel·lulosa*
- ✓ *Rotllos de cuina per a ús alimentari*
- ✓ *Ajudes a la flotació*
- ✓ *Ulleres lectura*
- ✓ *Cigarrets electrònics. Etiquetatge*
- ✓ *Aparcaments de vehicles*
- ✓ *Carregadors terminals telefonia mòbil*
- ✓ *Comerç electrònic*

- ▶ Para el año 2016 está previsto realizar las siguientes campañas de inspección:

- ✓ *Folleto publicitarios*
- ✓ *Productos con pretendida finalidad sanitaria*
- ✓ *Vehículos de segunda mano*
- ✓ *Aparcamientos*
- ✓ *Créditos al consumo*
- ✓ *Derecho desistimiento en comercio electrónico*
- ✓ *Cápsulas de lavado de ropa*
- ✓ *Información pesos y precios en alimentos envasados*
- ✓ *Gafas de sol*
- ✓ *Derivados cárnicos tratados por el calor*
- ✓ *Equipos de protección individual*
- ✓ *Material escolar: plastilina y pasta para modelar*
- ✓ *Aceite de oliva virgen extra*
- ✓ *Patatas fritas*
- ✓ *Gasóleo A*
- ✓ *Productos cosméticos para bebés*
- ✓ *Ropa de bazares*
- ✓ *Taburetes de peldaños*
- ✓ *Té*
- ✓ *Crema preparadas*

VII.- Red de Alertas

- ▶ La Comunitat Valenciana ha introducido en la red de alertas española un total de **6 alertas**.
- ▶ Se han **retirado del mercado** un total de **104.722 productos en la CV**, (181.341 en 2014), de los cuales **41.031** (39,18%) son juguetes; **22.221** pertenecen al sector **textil y calzado** (21,22%); **21.343** (20,38%) afectan a productos químicos de uso doméstico, como se muestra en el siguiente cuadro.

SECTOR	TOTAL	%
JOGUETS	41.031	39,18%
TÈXTEL I CALÇAT	22.221	21,22%
PRODUCTES QUÍMICS ÚS DOMÈSTIC	21.343	20,38%
APARELLS I MATERIAL ELÈCTRIC	7.607	7,26%
RESTA SECTORS	12.520	11,96%
TOTAL	104.722	100%