



**GENERALITAT  
VALENCIANA**

Conselleria d'Economia  
Sostenible, Sectors Productius,  
Comerç i Treball

# **MEMÒRIA DE CONSUM 2019**

**DIRECCIÓ GENERAL DE COMERÇ, ARTESANIA I CONSUM**

**VALÈNCIA, ABRIL 2020**

# MEMÒRIA DE CONSUM ANY 2019

## DIRECCIÓ GENERAL DE CONSUM



**GENERALITAT  
VALENCIANA**

Conselleria d'Economia  
Sostenible, Sectors Productius,  
Comerç i Treball

*MEMÒRIA CONSUM  
ANY 2019*

# EDUCACIÓ I FORMACIÓ

## EDUCACIÓ 2019

Concurs escolar "Consumópolis 14".

Lema: *Per la teua seguretat, saps el que consumeixes?*

Van participar en la nostra comunitat:

**140 equips de diversos centres, amb 700 escolars registrats**

Finalistes en l'àmbit autonòmic

Centres	Curs	Localitat	Província	Alumnes
	3r i 4t d'ESO			
IES «Sorts de la Mar		Dénia	Alacant	5
IES "Cid Campeador"		València	València	5
IES "Isabel de Villena"		València	València	5
	1r i 2n d'ESO			
IES " Enrique Tierno Galván"		Moncada	València	15
	5é i 6é d'Educació Primària			
Centre privat " Palma"		Paterna-La Cañada	València	10
Colegio de Fomento Vilavella		València	València	5
				<b>45</b>

## EDUCACIÓ 2019

Concurs escolar "Consumópolis 14".  
Lema: **Per la teua seguretat, saps el que consumeixes?**

L'acte de lliurament de premis, es va celebrar en el Centre Cultural Blasco Ibáñez de Montcada. Hi van assistir:

Hble. Conseller d' Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball  
**SR. RAFAEL CLIMENT GONZÁLEZ**

Alcaldeessa Presidenta de l'Ajuntament de Montcada:  
**SRA. MARÍA AMPARO ORTS ALBIACH**

Director general de Comerç i Consum:  
**SR. NATXO COSTA PINA**

Regidora del Àrea de Consum:  
**SRA. FELICIANA BONDIA MORENO**

Sotsdirector general de Comerç i Consum:  
**SR. ADEL FRANCÉS I ASINS**

Cap del Servei de les Persones Consumidores i d'Arbitratge de Consum:  
**SRA. GEMA FERRER PORTILLO**



## FORMACIÓ 2019

### **CURS : PROTECCIÓ DE LES PERSONES CONSUMIDORES EN ELS SECTORS ESTRATÉGICS "PLA DE FORMACIÓ PER AL PERSONAL EMPLEAT PÚBLIC 2019 (IVAP)"**

#### **PONENTS:**

**ANA ISABEL MENDOZA LOSANA**

**Professora Titular de Dret Civil. Secretària Acadèmica. Directora Revista CESCO de Dret de Consum.  
FACULTAT CC. JURÍDIQUES I SOCIALS. Universitat de Castella-la Manxa.**

**BERNARDO ROSELL BONO**

**Cap del Servei d'Inspecció de Comerç, Consum i Artesania. Conselleria d' Economia Sostenible,  
Sectors Productius, Comerç i Treball**

**IULIANA RALUCA STROIE**

**Investigadora del Centre d'Estudis de Consum CESCO de la FACULTAT CC. JURÍDIQUES I SOCIALS.  
Universitat de Castella-la Manxa**

**LA PRIMERA EDICIÓ ES VA A CELEBRAR A ALACANT ELS DÍES 26 I 27 DE MARÇ I EL 2 I 4 D'ABRIL**

**LA SEGONA EDICIÓ ES VA A CELEBRAR A VALÈNCIA ELS DÍES 2, 3, 9 I 11 D'ABRIL**

## JORNADES 2019

SESSIÓ FORMATIVA "SERVEIS DE TELEFONIA" 7 de juny de 2019

Impartida per personal de l'empresa TELEFÓNICA, SA

Assistents: Personal tècnic de la Conselleria d'Economia Sostenible Sectors Productius Comerç i Treball



## FORMACIÓ 2019

**CURS : PROTECCIÓ DE LES PERSONES CONSUMIDORES EN ELS SECTORS ESTRATÈGICS  
PLA DE FORMACIÓ CONTÍNUA INTERADMINISTRATIU  
(Resolució de 15 de juliol de 2019, de l'INAP)**

**PONENTS:**

**ANA ISABEL MENDOZA LOSANA**

Professora Titular de Dret Civil. Secretària Acadèmica. Directora Revista CESCO de Dret de Consum.  
FACULTAT CC. JURÍDIQUES I SOCIALS. Universitat de Castella-la Manxa.

**BERNARDO ROSELL BONO**

Cap del Servei d'Inspecció de Comerç, Consum i Artesania. Conselleria d' Economia Sostenible,  
Sectors Productius, Comerç i Treball

**ANA MARÍA MARZO PORTERA**

Membre del grup tècnic de treball sobre el Reglament Europeu de Protecció de Dades de la  
Federació Espanyola de Municipis i Províncies (FEMP)"

**LA PRIMERA EDICIÓ ES VA CELEBRAR A ALACANT ELS DIES, 24, 25, 29 I 30 D'OCTUBRE de 2019**

**LA SEGONA EDICIÓ ES VA CELEBRAR A VALÈNCIA ELS DIES 6, 7, 13 i 14 DE NOVEMBRE de 2019**



*MEMÒRIA CONSUM  
ANY 2019*

# **SUPORT FINANCIER A CORPORACIONS LOCALS I FEDERACIONS I ASSOCIACIONS DE PERSONES CONSUMIDORES**

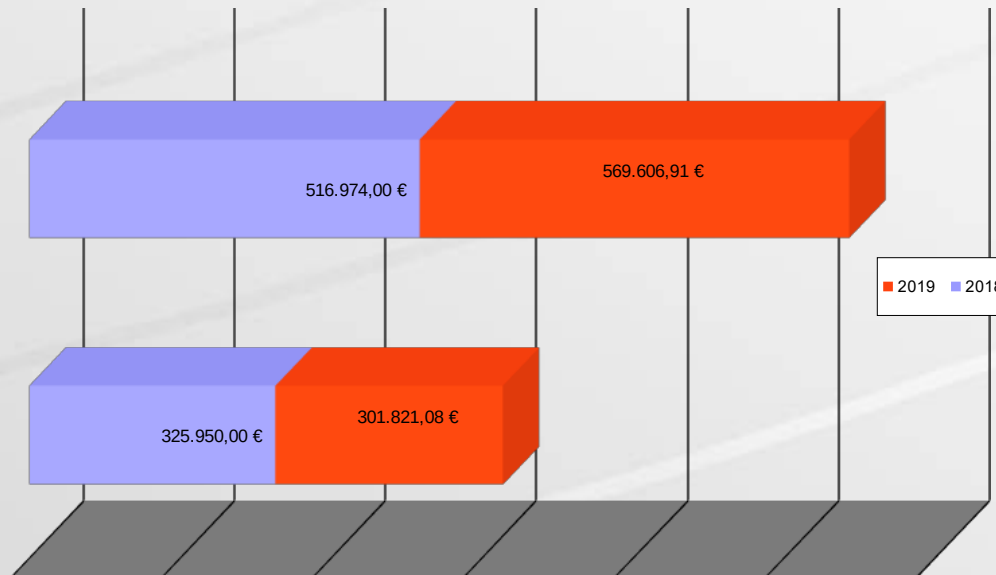


**GENERALITAT  
VALENCIANA**

Conselleria d'Economia  
Sostenible, Sectors Productius,  
Comerç i Treball

SUPORT FINANCER. COMPARATIVA 2018/2019

	Actuacions		Imports		Variació	%
	2018	2019	2018	2019		
Ajudes a corporacions locals	56	36	325.950,00 €	301.821,08 €	-24.128,92 €	-7,40 %
Ajudes a federacions i associacions de persones consumidores	11	13	516.974,00 €	569.606,91 €	52.632,91 €	10,18 %
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>49</b>	<b>842.924,00 €</b>	<b>871.427,99 €</b>	<b>28.503,99 €</b>	<b>3,38 %</b>

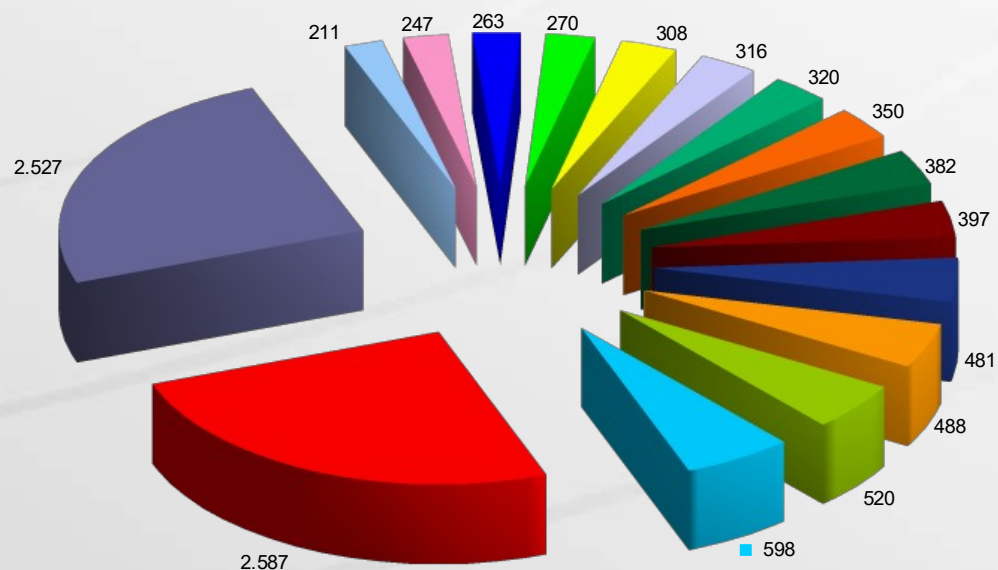


*MEMÒRIA CONSUM  
ANY 2019*

# CONSULTES

## CONSULTES PER SECTORS COMUNITAT VALENCIANA ANY 2019

### CONSULTES PER SECTORS COMUNITAT VALENCIANA 2019



SECTORS	TOTAL	% TOTALS
TELEFONIA	2.587	25,20 %
ENERGIA ELÈCTRICA	598	5,83 %
GRANS SUPERFÍCIES	520	5,07 %
VEHICLES	488	4,75 %
BANCS I FINANCERES	481	4,69 %
TALLER REP. VEHICLES	397	3,87 %
SERVEIS SANITARIS	382	3,72 %
VENDES FORA ESTABL. COMERC.	350	3,41 %
TRANSPORT	320	3,12 %
GAS	316	3,08 %
ASSEGURANCES	308	3,00 %
VIVENDA	270	2,63 %
ELECTRODOMÈSTICS	263	2,56 %
HOSTALERIA	247	2,41 %
FORNIMENT DE LA LLAR	211	2,06 %
RESTA SECTORS	2.527	24,62 %
<b>TOTAL</b>	<b>10.265</b>	<b>100,00 %</b>

7.738

ANY 2019 10.265

ANY 2018 11.709



12,33 %

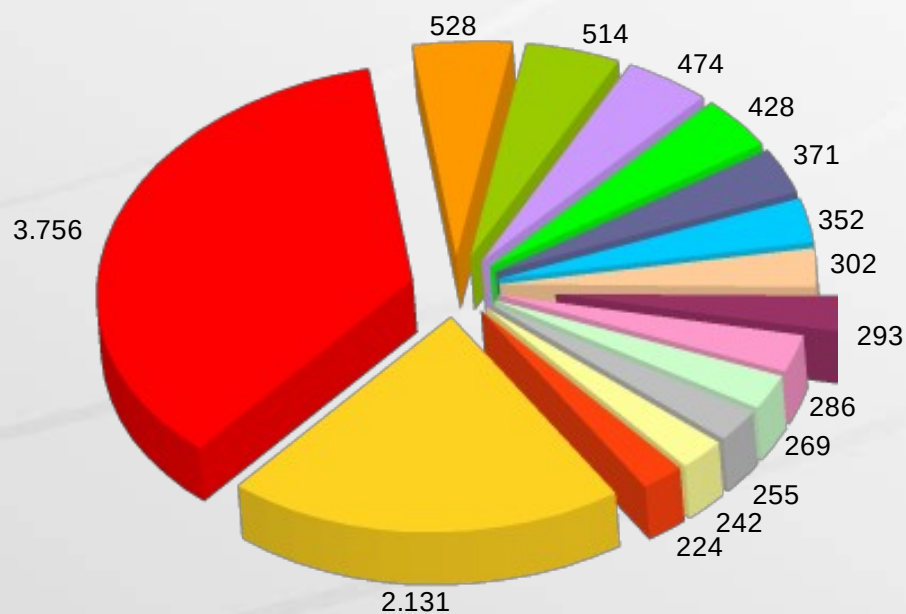
COMPARATIVA CONSULTES PER PROVÍNCIES  
Any 2019 – Any 2018

		2019			2018				
		ALAC.	CAST.	VLC.	Total	Total	VLC.	CAST.	ALAC.
		2.510	2.565	5.190	10.265	11.709	6.494	2.657	2.558
Variació					-12,33 %				
					-20,08 %				
					-3,46 %				
					-1,88 %				

*MEMÒRIA CONSUM  
ANY 2019*

# RECLAMACIONS I DENÚNCIES

## RECLAMACIONS PER SECTORS COMUNITAT VALENCIANA ANY 2019



COMUNITAT VALENCIANA		
SECTORS	TOTAL	%
TELEFONIA	3.756	36,0%
BANCS I FINANCERES	528	5,1%
ELECTRODOMÈSTICS	514	4,9%
TRANSPORTS	474	4,5%
TALLER REP VEHICLES	428	4,1%
LLUM	371	3,6%
SERVEIS SANITARIS	352	3,4%
GAS	302	2,9%
HOSTALERIA	293	2,8%
ASSEGURANCES	286	2,7%
VEHICLES	269	2,6%
GRANS SUP. COMERCIALS	255	2,4%
VENDES FORA EST.COM.	242	2,3%
TÈXTIL, PELL, CALÇAT	224	2,1%
RESTA SECTORS	2.131	20,4%
<b>TOTAL</b>	<b>10.425</b>	<b>100,00 %</b>

8.294

ANY 2019 10.425

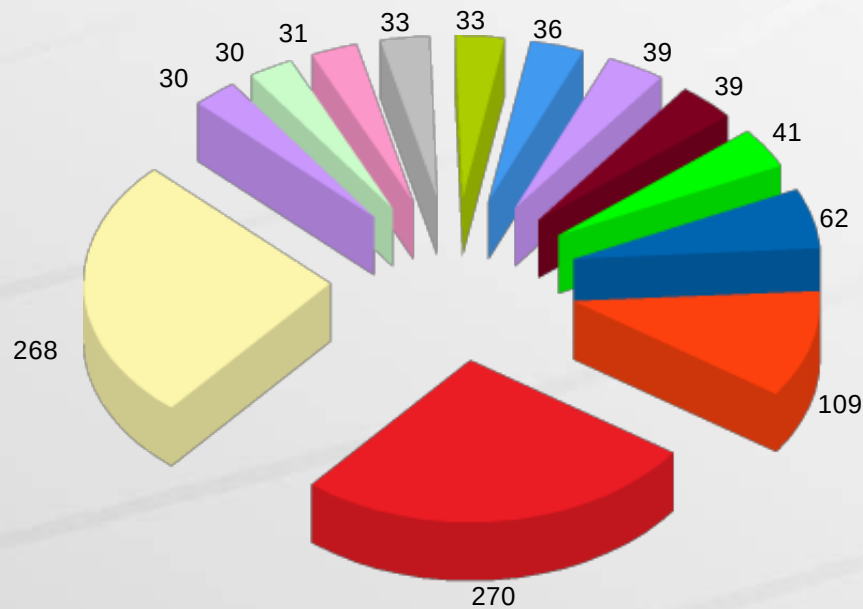
ANY 2018 12.631



17,46 %

## RECLAMACIONS PER SECTORS COMUNITAT VALENCIANA ANY 2019

### ALACANT



ALACANT		
SECTORS	TOTAL	%
TELEFONIA	270	26,44 %
GRANS SUP. COMERCIALS	109	10,68 %
TRANSPORTS	62	6,07 %
SERVEIS SANITARIS	41	4,02 %
LLUM	39	3,82 %
HOSTALERIA	39	3,82 %
TALLER REP. VEHICLES	36	3,53 %
VENDES FORA EST.COM.	33	3,23 %
FORNIMENT DE LA LLAR	33	3,23 %
BANCS I FINANCERES	31	3,04 %
VEHICLES	30	2,94 %
GAS	30	2,94 %
RESTA SECTORS	268	26,25 %
<b>TOTAL</b>	<b>1.021</b>	<b>100,00 %</b>

753

ANY 2019 1.021

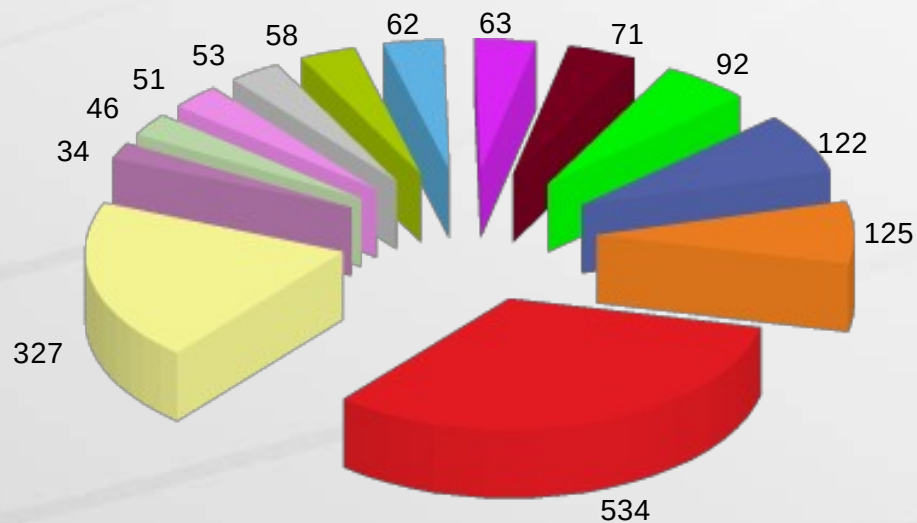
ANY 2018 2.022

↓  
49,50 %



RECLAMACIONS PER SECTORS COMUNITAT VALENCIANA  
ANY 2019

CASTELLÓ



CASTELLÓ		
SECTORS	TOTAL	%
■ TELEFONIA	534	32,60 %
■ GRANS SUP.COMERCIALS	125	7,63 %
■ BANCS I FINANCERES	122	7,45 %
■ VEHICLES	92	5,62 %
■ LLUM	71	4,33 %
■ SERVEIS SANITARIS	63	3,85 %
■ TALLER REP VEHICLES	62	3,79 %
■ ELECTRODOMÈSTICS	58	3,54 %
■ TRANSPORT	53	3,24 %
■ TÈXTIL, PELL, CALÇAT	51	3,11 %
■ GAS	46	2,81 %
■ HOSTALERIA	34	2,08 %
■ RESTA SECTORS	327	19,96 %
<b>TOTAL</b>	<b>1.638</b>	<b>100,00 %</b>

1.311

ANY 2019 1.638

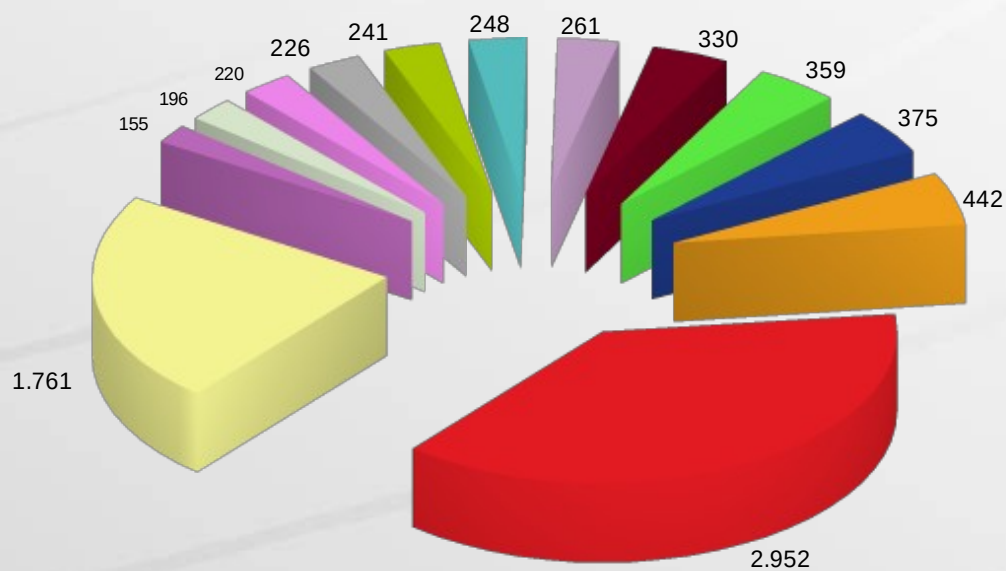
ANY 2018 1.958



16,34 %

## RECLAMACIONS PER SECTORS COMUNITAT VALENCIANA ANY 2019

### VALÈNCIA



VALÈNCIA		
SECTORS	TOTAL	%
TELEFONIA	2.952	38,01 %
ELECTRODOMÈSTICS	442	5,69 %
BANCS I FINANCERES	375	4,83 %
TRANSPORT	359	4,62 %
TALLER REP. VEHICLES	330	4,25 %
LLUM	261	3,36 %
SERVEIS SANITARIS	248	3,19 %
ASSEGURANCES	241	3,10 %
GAS	226	2,91 %
HOSTALERIA	220	2,83 %
VENDES FORA EST.COM.	196	2,52 %
TÈXTIL, PELL, CALÇAT	155	2,00 %
RESTA SECTORS	1.761	22,68 %
<b>TOTAL</b>	<b>7.766</b>	<b>100,00 %</b>

6.005

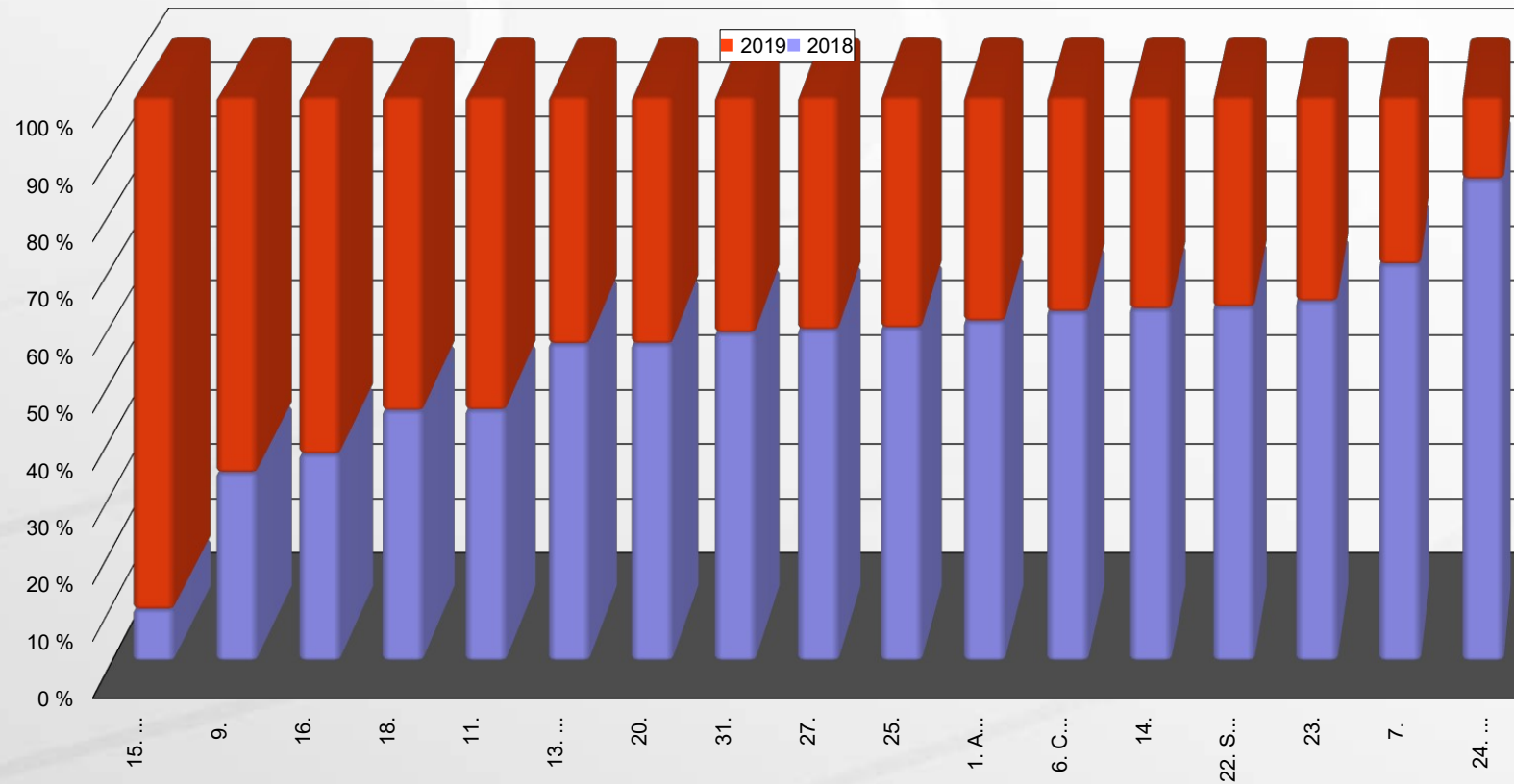
ANY 2019 7.766

ANY 2018 8.651



10,23 %

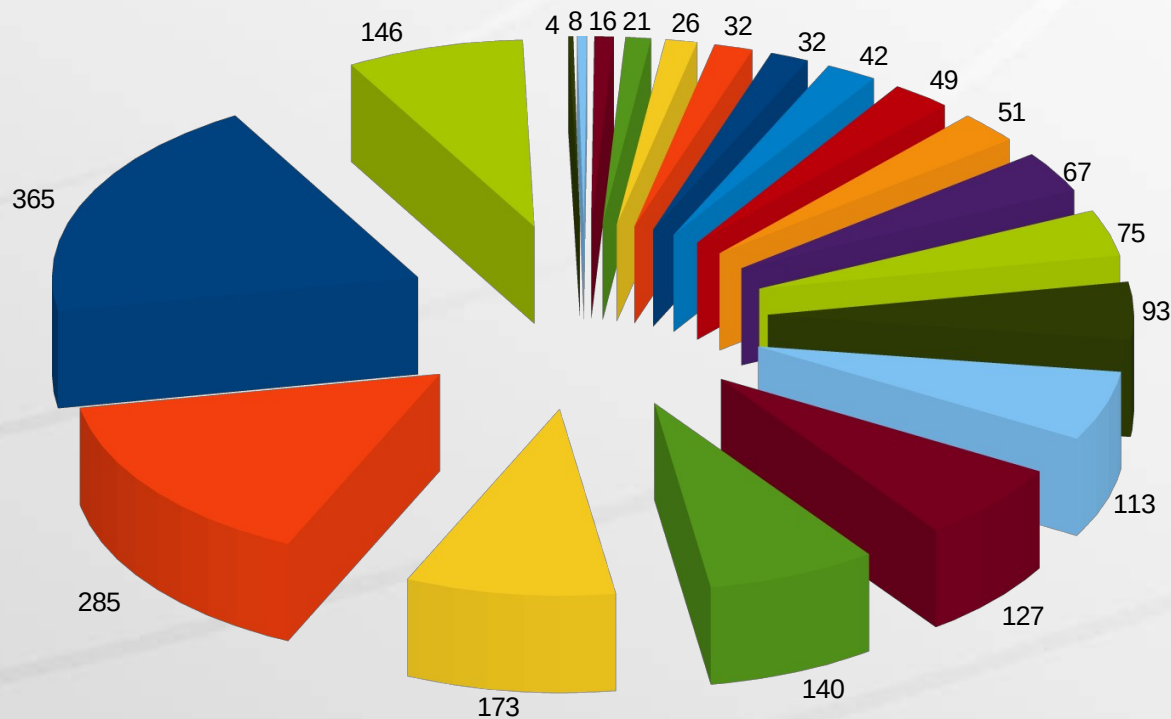
## EVOLUCIÓ DE LES RECLAMACIONS COMUNITAT VALENCIANA ANY 2019



SECTORS	15. MAT. NE-TEJA	9. PRODUCTES MIRACLE	16. MAT. INFOR-MÀTIC	18.1. JOGUETS	11. ELECTRO-DOMÈSTICS	13. VIVENDA	20. GRANS SUP. COMERCIALS	31. BANC S I FI-NANCERES	27. AGÈNCIES DE VIATGES	25. HOSTALERIA	1. AIGUA	6. CORREUS I TELEC.	14. FORNIMENT DE LA LLAR	22. S.A.T.	23. GASOLINERES	7. ALTRES SERV. PÙ-BLICS	24. SERVICIS SANITARIS
2018	1	2	41	39	411	82	327	732	132	421	71	154	124	136	93	26	2050
2019	10	4	71	49	514	64	255	528	93	293	47	95	75	81	53	11	352
Variació	900%	100%	73%	26%	25%	-22%	-22%	-28%	-30%	-30%	-34%	-38%	-40%	-40%	-43%	-58%	-83%

# DENÚNCIES PER SECTORS COMUNITAT VALENCIANA ANY 2019

MEMÒRIA CONSUM  
ANY 2019



SECTORS	TOTAL	%
TALLER REP. VEHICLES	365	19,57 %
ALTRES BENS	285	15,28 %
SERVEIS SANITARIS	173	9,28 %
FORNIMENTS DE LA LLAR	140	7,51 %
TÈXTEL, PELL, CALÇAT	127	6,81 %
JOGUETS	113	6,06 %
ALTRES SERVEIS	93	4,99 %
TELEFONIA	75	4,02 %
VEHICLES	67	3,59 %
ELECTRODOMÈSTICS	51	2,73 %
VENDES FORA EST. COM.	49	2,63 %
ALIMENTACIÓ	42	2,25 %
GRANS SUP.COMERCIALS	32	1,72 %
REP. I MANT. LLAR	32	1,72 %
HOSTALERIA	26	1,39 %
GAS	21	1,13 %
ENERGIA ELÈCTRICA	16	0,86 %
SENSE SECTOR	8	0,43 %
GASOLINERES	4	0,21 %
RESTA SECTORS	146	7,83 %
<b>TOTAL</b>	<b>1.865</b>	

1.719

4'66%



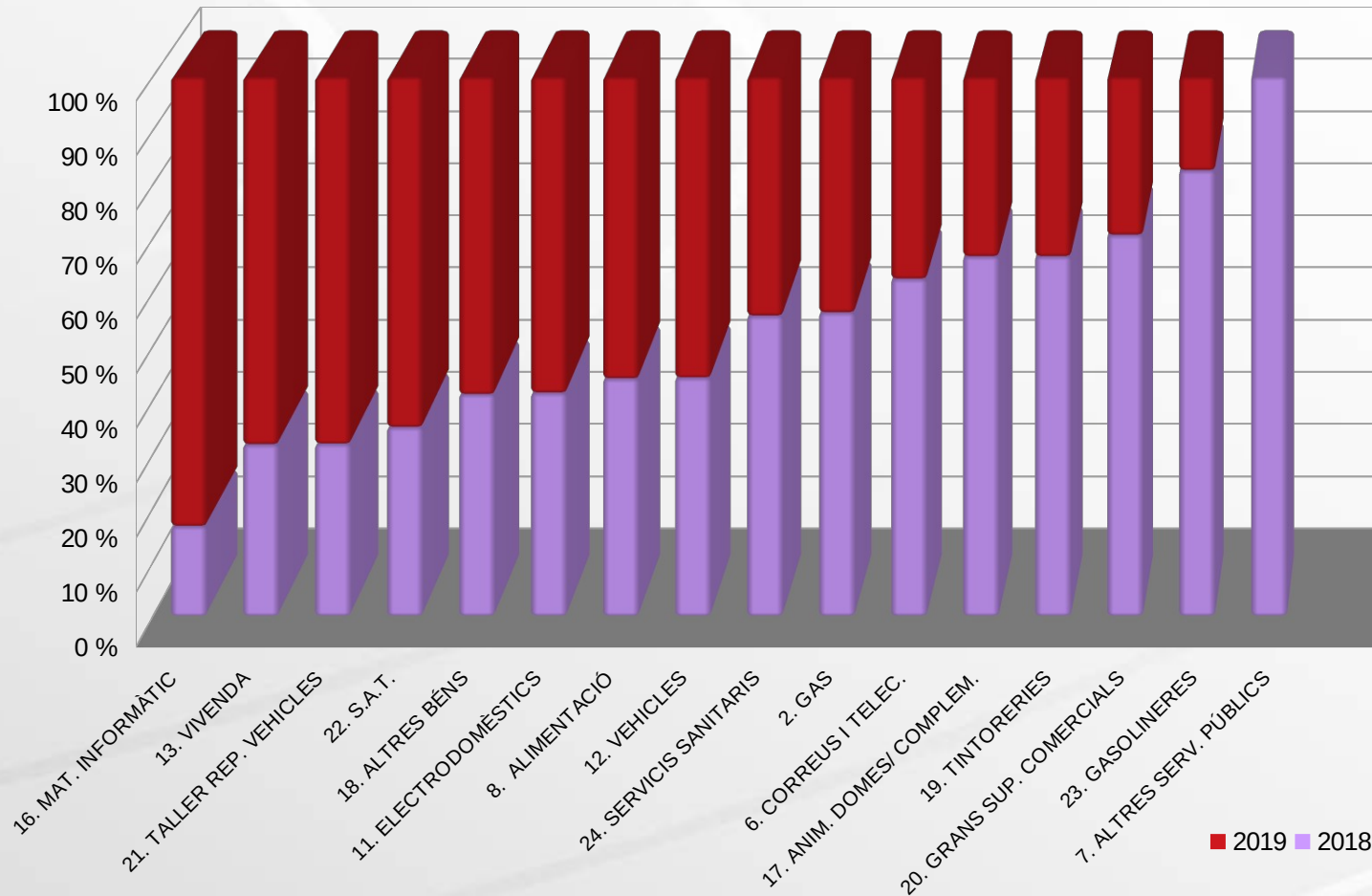
ANY 2018 1.782  
ANY 2019 1.865

COMPARATIVA DENUNCIES PER PROVÍNCIES  
ANYS 2018-2019

2019				2018			
ALC	CST	VLC	Total	Total	VLC	CST	ALC
1.058	244	563	1.865	1.782	677	279	826
			4,66 %				
			-16,84 %				
			-12,54 %				
			28,09 %				

Variació

## COMPARATIVA DENÚNCIES ANYS 2018/2019



SECTORS	16. MAT. INFORMÀTIC	13. VIVENDA	21. TALLER REP. VEHICLES	22. S.A.T.	18. ALTRES BÈNS	11. ELECTRODOMÈSTICS	8. ALIMENTACIÓ	12. VEHICLES	24. SERVICIS SANITARIS	2. GAS	6. CORREUS I TELEC.	17. ANIM. DOMES/ COMPLEM.	19. TINTORERIES	20. GRANS SUP. COMERCIALS	23. GASOLINERES	7. ALTRES SERV. PÚBLICS
2018	1	7	171	14	199	36	33	53	217	27	5	6	4	77	19	3
2019	5	15	365	26	285	51	42	67	173	21	3	3	2	32	4	0
Variació	400%	114%	113%	86%	43%	42%	27%	26%	-20%	-22%	-40%	-50%	-50%	-58%	-79%	-100%

*MEMÒRIA CONSUM  
ANY 2019*

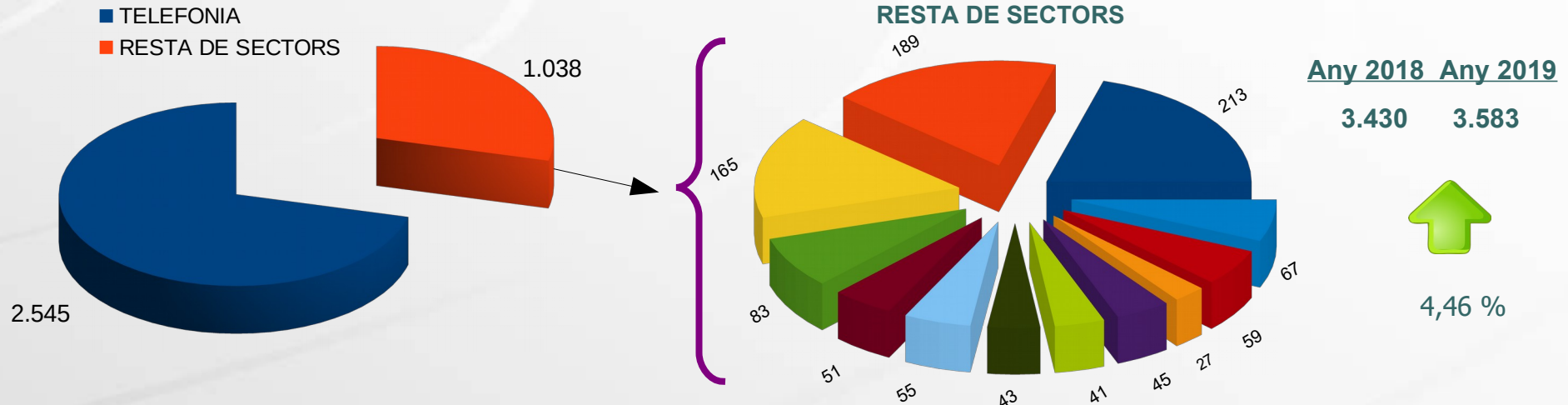
# ARBITRATGE



**GENERALITAT  
VALENCIANA**

Conselleria d'Economia  
Sostenible, Sectors Productius,  
Comerç i Treball

## DESGLOSSAMENT DE SOL·LICITUDS D'ARBITRATGE PER SECTORS

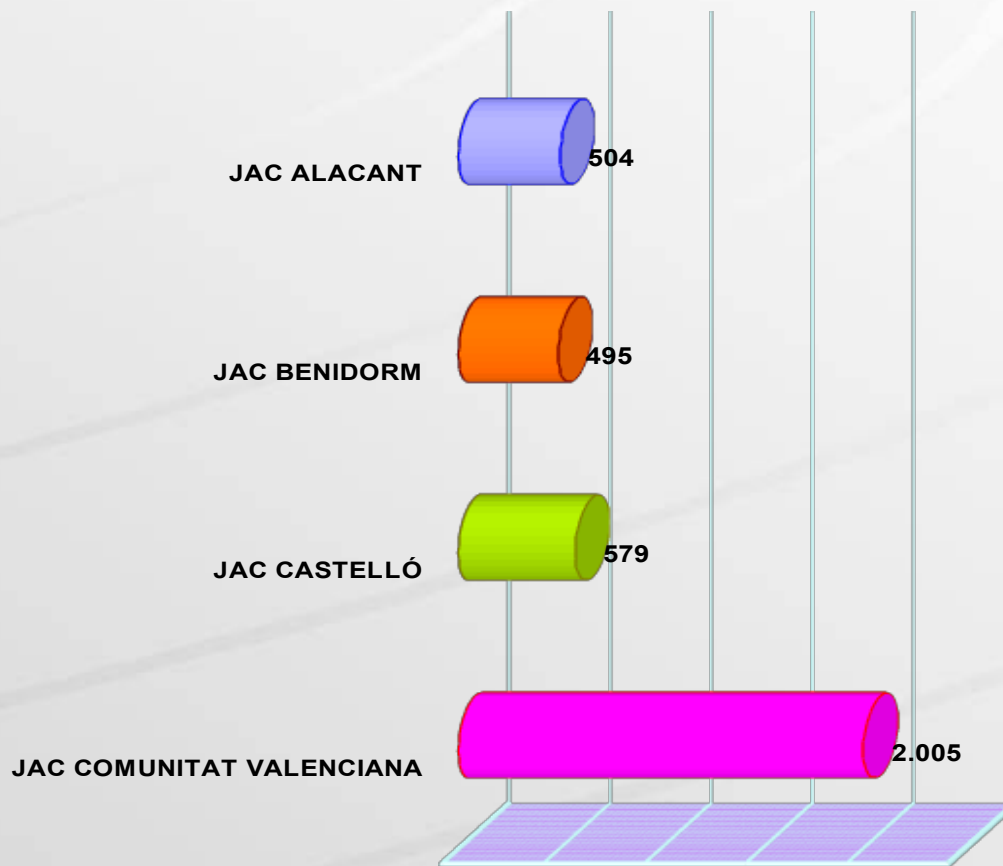


### DESGLOSSAMENT DE SOL·LICITUDS D'ARBITRATGE PER SECTORS 2019

SECTORS	ALACANT	BENIDORM	CASTELLÓ	COM. VAL.	TOTAL	% TOTALS
TELEFONIA	358	191	446	1.550	2.545	71,03 %
■ AIGUA, GAS, ELECTRICITAT	21	33	32	127	213	5,94 %
■ ESTABLIMENTS COMERCIALS	31	64	23	71	189	5,27 %
■ ENTITATS FINANCERES/SEGURS	18	75	10	62	165	4,61 %
■ VEHICLES	20	20	7	36	83	2,32 %
■ TRANSPORT	19	23	11	14	67	1,87 %
■ VIVIENDA	5	31	8	15	59	1,65 %
■ ELECTRODOMÈSTICS COMPRA/REPARACIÓ	6	15	9	25	55	1,54 %
■ ALTRES BÉNS/SERVEIS	3	13	8	27	51	1,42 %
■ TELECO/INTERNET/INF/ELECTRÓNICA	7	10	9	19	45	1,26 %
■ TÈXTIL/PELL/CALÇAT	4	10	7	22	43	1,20 %
■ COMERÇ ELECTRÒNIC	7	7	7	20	41	1,14 %
■ ENSEÑANZA(UNIVERS, AUTOESC, GUARD.)	5	3	2	17	27	0,75 %
<b>TOTAL</b>	<b>504</b>	<b>495</b>	<b>579</b>	<b>2.005</b>	<b>3.583</b>	<b>100,00 %</b>



## SOL·LICITUDS D'ARBITRATGE

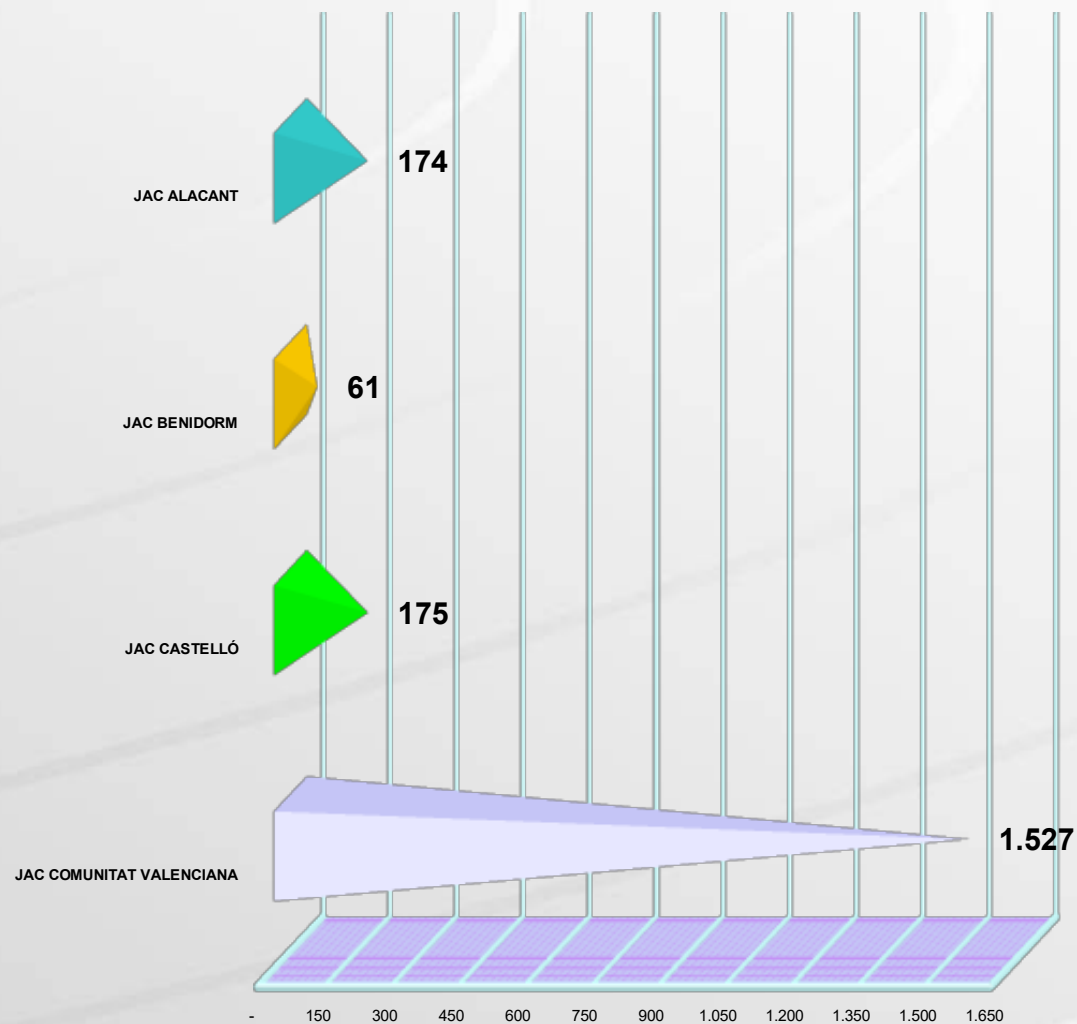


### SOL·LICITUDS D'ARBITRATGE

JAC ALACANT	504
JAC BENIDORM	495
JAC CASTELLÓ	579
JAC COMUNITAT VALENCIANA	2.005
<b>Total</b>	<b>3.583</b>

## AUDIÈNCIES CELEBRADES

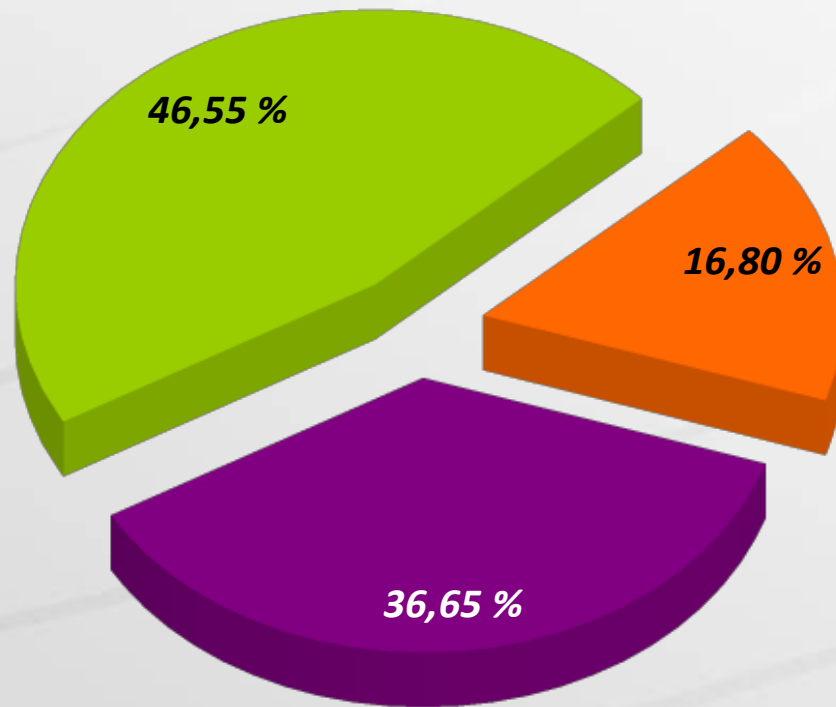
MEMÒRIA CONSUM  
ANY 2019



### AUDIÈNCIES CELEBRADES

JAC ALACANT	174
JAC BENIDORM	61
JAC CASTELLÓ	175
JAC COMUNITAT VALENCIANA	1.527
<b>Total</b>	<b>1.937</b>

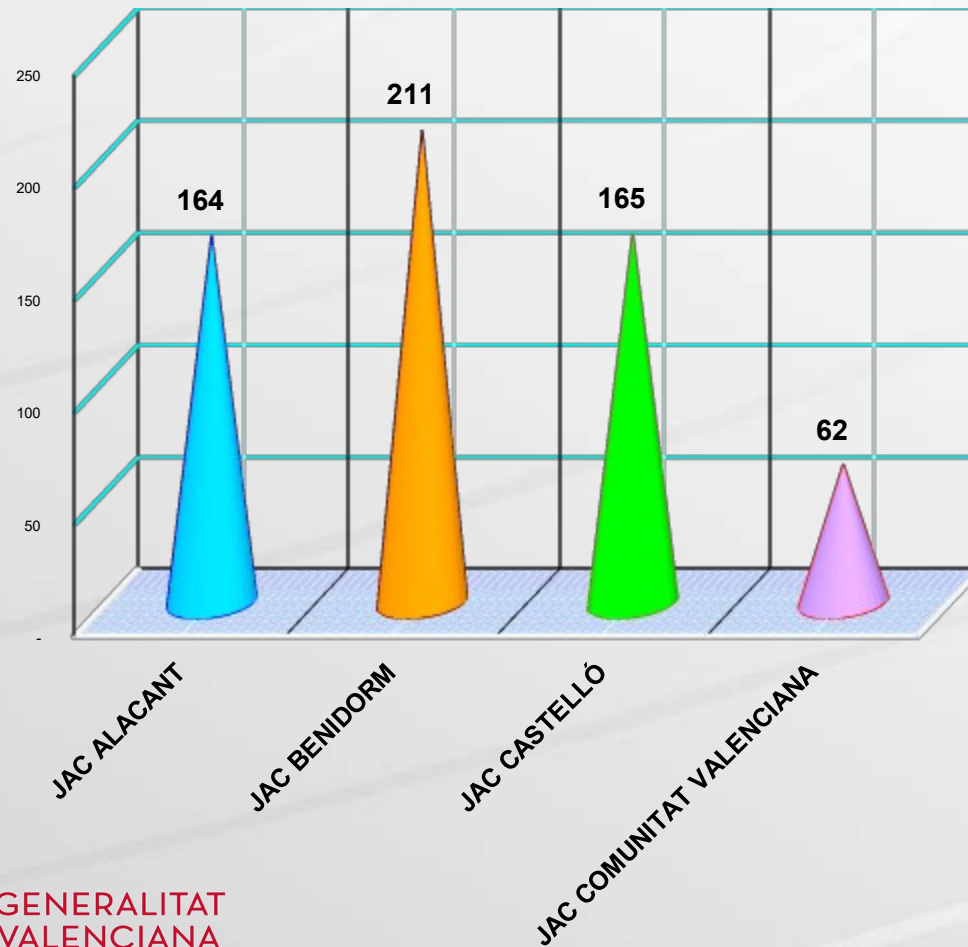
## ARBITRATGE COMUNITAT VALENCIANA RESOLUCIÓ DEL NOMBRE TOTAL DE SOL·LICITUDS



### RESOLUCIÓ DEL NOMBRE TOTAL DE SOL·LICITUDS

<b>TOTAL LAUDES</b>	<b>1.668</b>	<b>46,55 %</b>	2.270
<b>TOTAL MEDIACIONS</b>	<b>602</b>	<b>16,80 %</b>	
<b>TOTAL ARXIVADES**</b>	<b>1.313</b>	<b>36,65 %</b>	
<b>TOTAL SOL·LICITUDS</b>	<b>3.583</b>	<b>100,00 %</b>	
**Per empreses no adherides arbitratge	514	14,35 %	
**Per altres causes	799	22,30 %	
	<b>1313</b>		

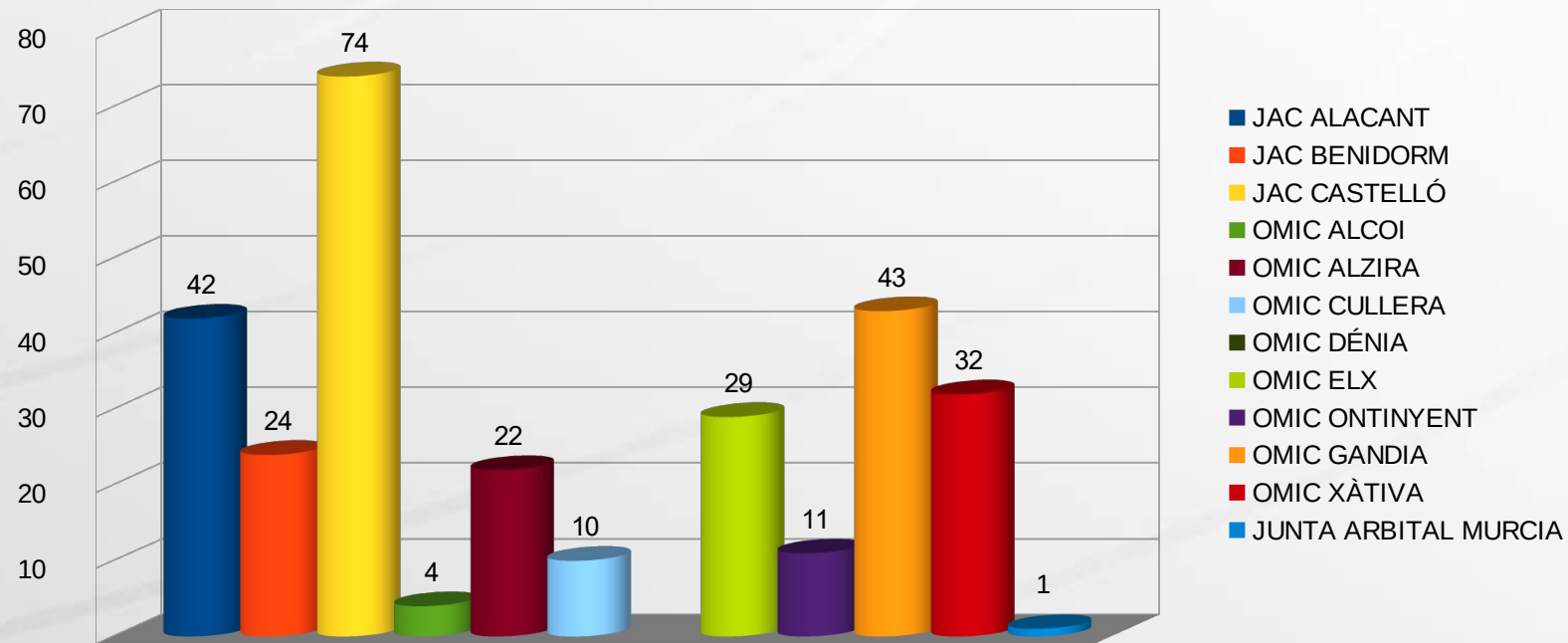
## SOL·LICITUDS D'ARBITRATGE RESOLTES PER MEDIACIÓ



### MEDIACIONS PRÈVIES POSITIVES

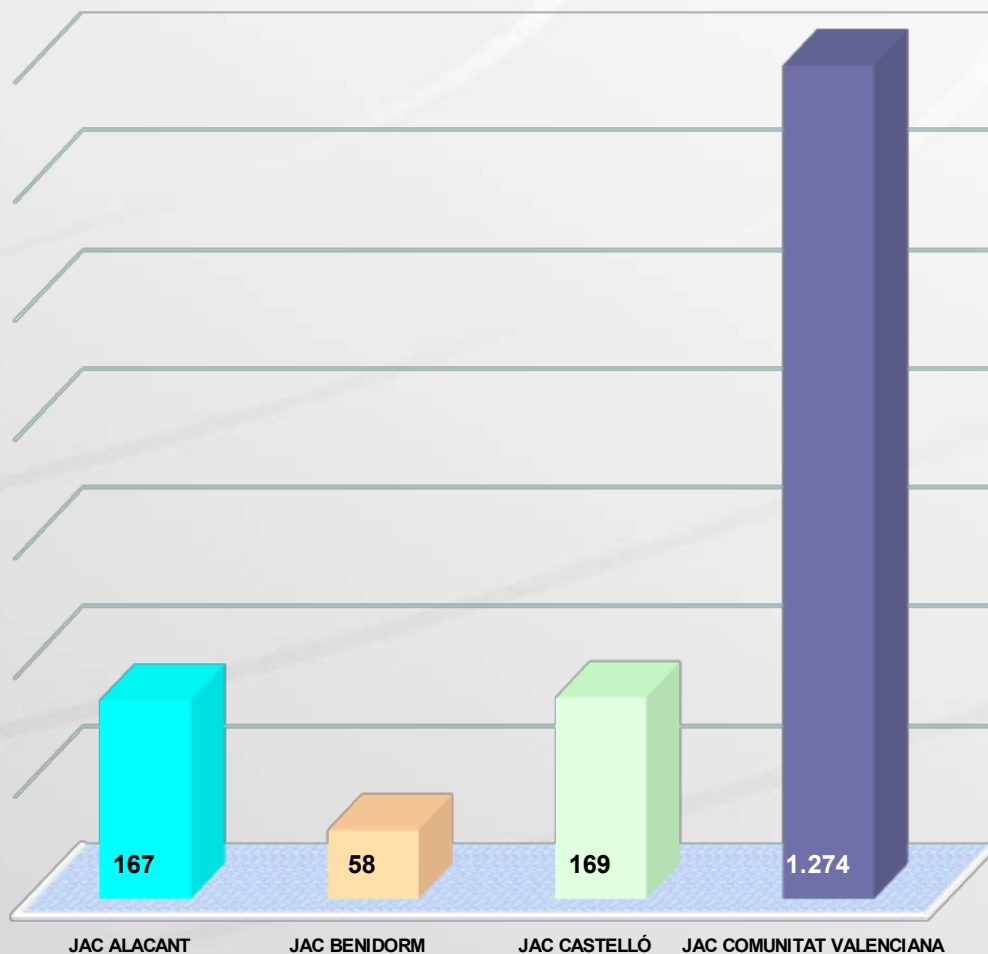
JAC ALACANT	164
JAC BENIDORM	211
JAC CASTELLÓ	165
JAC COMUNITAT VALENCIANA	62
<b>TOTAL</b>	<b>602</b>

## AUDIÈNCIES CELEBRADES PER MITJANS ELECTRÒNICS (VIDEOCONFERÈNCIA) JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE LA CV



2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
487	322	394	82	74	128	135	125	200	291	292

## ARBITRATGE: LAUDES DICTATS



### LAUDES DICTATS

JAC ALACANT	167
JAC BENIDORM	58
JAC CASTELLÓ	169
JAC COMUNITAT VALENCIANA	1.274
<b>TOTAL</b>	<b>1.668</b>



GENERALITAT  
VALENCIANA

Conselleria d'Economia  
Sostenible, Sectors Productius,  
Comerç i Treball

## ARBITRATGE – LAUDES

MEMÒRIA CONSUM  
ANY 2019

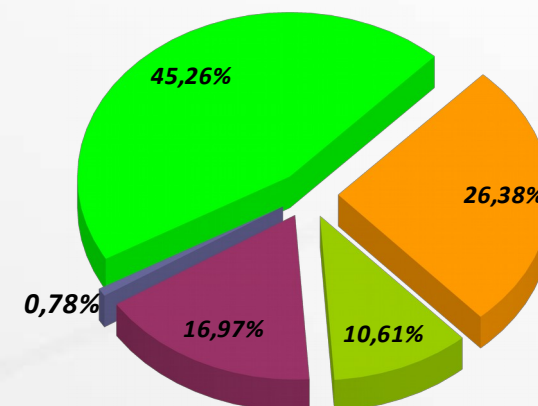
### TIPOLOGIA LAUDES

JAC ALACANT			JAC BENIDORM		
Estimatoris total	68	40,72 %	Estimatoris total	21	36,21 %
Estimatoris parcialment	54	32,34 %	Estimatoris parcialment	25	43,10 %
Conciliatoris	6	3,59 %	Conciliatoris	4	6,90 %
Desestimatoris	36	21,56 %	Desestimatoris	8	13,79 %
No entren assumpte	3	1,80 %	No entren assumpte	-	0,00 %
<b>167</b>			<b>58</b>		

JAC CASTELLÓ			JAC CV		
Estimatoris total	62	36,69 %	Estimatoris total	604	47,41 %
Estimatoris parcialment	36	21,30 %	Estimatoris parcialment	325	25,51 %
Conciliatoris	37	21,89 %	Conciliatoris	130	10,20 %
Desestimatoris	33	19,53 %	Desestimatoris	206	16,17 %
No entren assumpte	1	0,59 %	No entren assumpte	9	0,71 %
<b>169</b>			<b>1.274</b>		

### TOTALS

Estimatoris total	755	45,26 %
Estimatoris parcialment	440	26,38 %
Conciliatoris	177	10,61 %
Desestimatoris	283	16,97 %
No entren assumpte	13	0,78 %
<b>1.668</b>		



### TIPOLOGIA VOT

	JAC C.V	JAC Alacant	JAC Benidorm	JAC Castelló	Totals	
Unanimitat	1.229	160	54	168	1.611	96,58 %
Majoria	2	1	-	-	3	0,18 %
Conciliació	43	6	4	1	54	3,24 %
	<b>1.274</b>	<b>167</b>	<b>58</b>	<b>169</b>	<b>1.668</b>	100,00 %

### TIPOLOGIA ÒRGAN

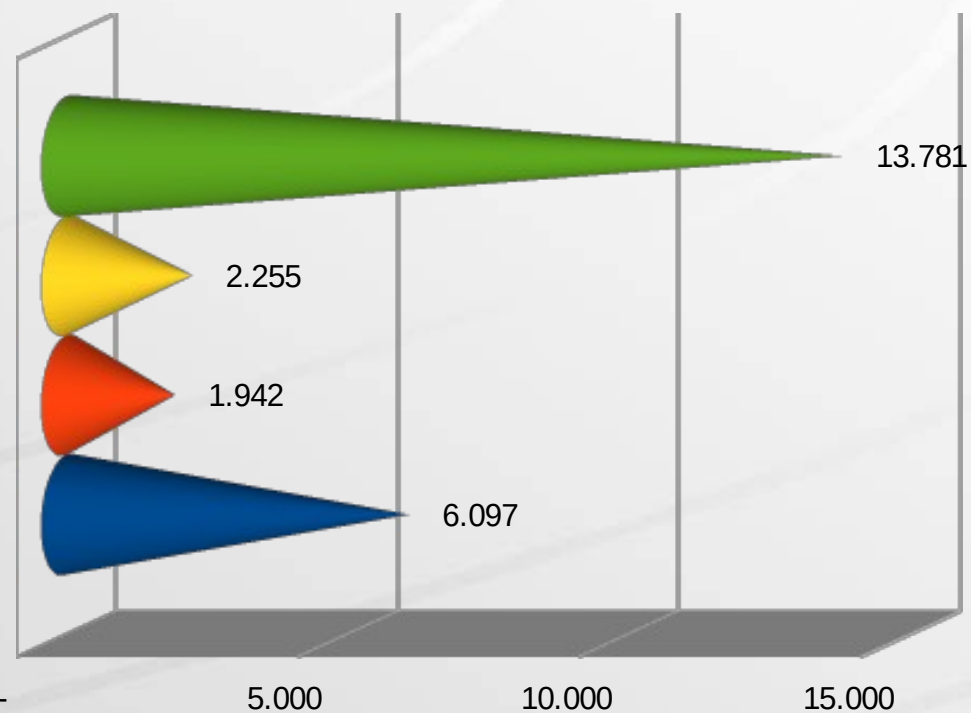
	JAC C.V	JAC Alacant	JAC Benidorm	JAC Castelló	Totals	
Col·legi	313	96	56	80	545	32,67 %
amb parts	514	29	-	89	632	37,89 %
sense parts	447	42	2	-	491	29,44 %
	<b>1.274</b>	<b>167</b>	<b>58</b>	<b>169</b>	<b>1.668</b>	100,00 %



GENERALITAT  
VALENCIANA

Conselleria d'Economia  
Sostenible, Sectors Productius,  
Comerç i Treball

## ARBITRATGE: ADHESIONS EMPRESARIALS



### ADHESIONS EMPRESARIALS

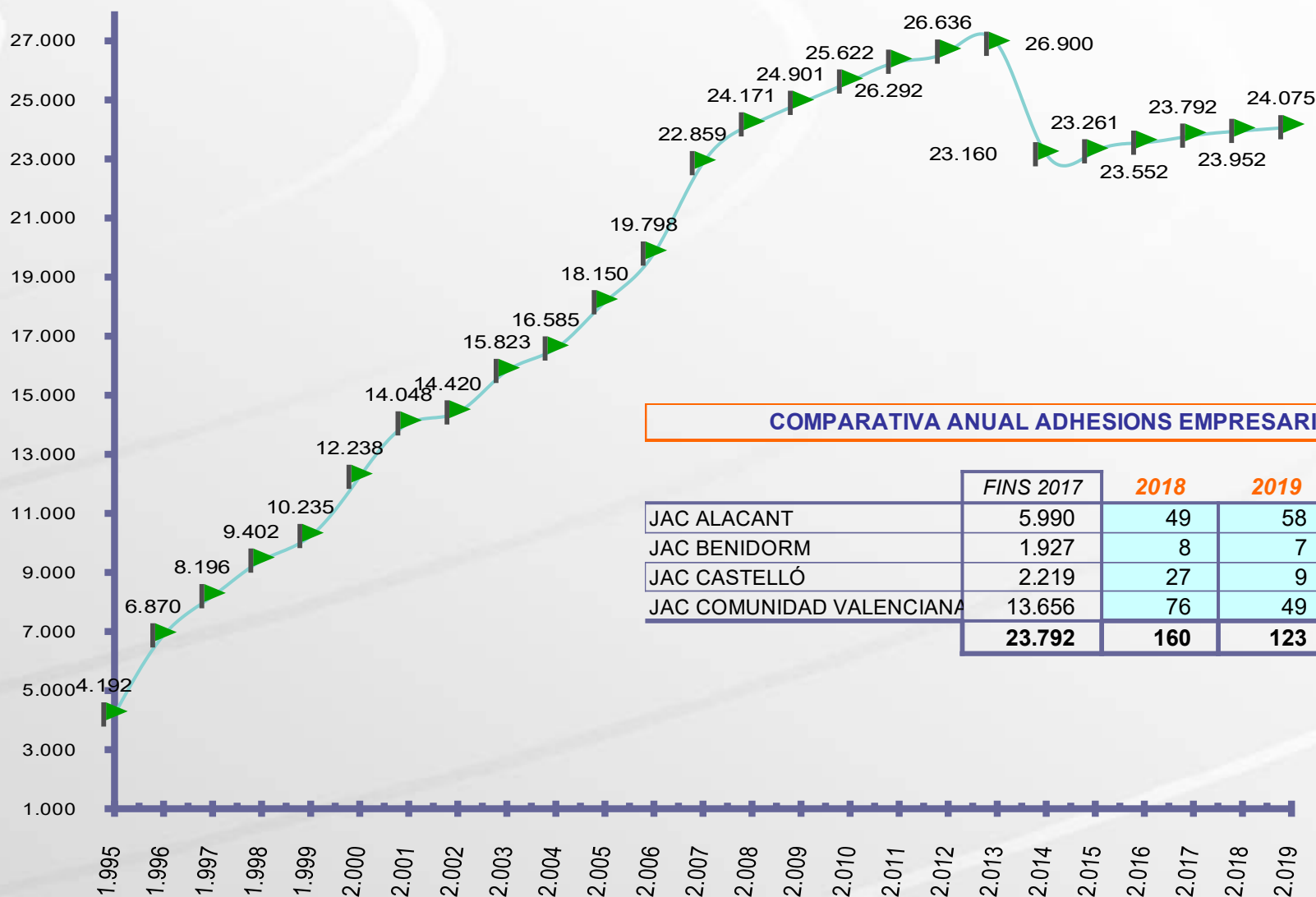
JAC ALACANT	6.097
JAC BENIDORM	1.942
JAC CASTELLÓ	2.255
JAC COMUNITAT VALENCIANA	13.781
<b>TOTAL</b>	<b>24.075</b>

- JAC COMUNITAT VALENCIANA
- JAC CASTELLÓ
- JAC BENIDORM
- JAC ALACANT



# ARBITRATGE ADHESIONS EMPRESARIALS

MEMÒRIA CONSUM  
ANY 2019



	FINS 2017	2018	2019	TOTAL
JAC ALACANT	5.990	49	58	6.097
JAC BENIDORM	1.927	8	7	1.942
JAC CASTELLÓ	2.219	27	9	2.255
JAC COMUNIDAD VALENCIANA	13.656	76	49	13.781
<b>TOTAL</b>	<b>23.792</b>	<b>160</b>	<b>123</b>	<b>24.075</b>

*MEMÒRIA CONSUM  
ANY 2019*

# ACTIVITATS D'INSPECCIÓ

## ACTIVITAT INSPECTORA COMUNITAT VALENCIANA EXPEDIENTS ANY 2019

MEMÒRIA CONSUM  
ANY 2019

	ALACANT	CASTELLÓ	VALÈNCIA	TOTAL 2019	2.018
<b>TIPUS INFRACCIÓ</b>					
Adulteració i frau en la qualitat	10	-	-	10	14
Frau en el pes	-	-	-	-	-
Transaccions comercials	7	-	3	10	14
Preus	17	-	-	17	8
Normalització i condicions de venda	161	-	90	251	173
Altres infraccions	220	81	245	546	823
<b>TOTAL ACTES POSITIVES</b>	<b>415</b>	<b>81</b>	<b>338</b>	<b>834</b>	<b>1.032</b>
<b>ACTES NEGATIVES</b>	<b>1.646</b>	<b>7.211</b>	<b>6.916</b>	<b>15.773</b>	<b>20.014</b>
<b>ACTES DE PRESES DE MOSTRES</b>	<b>50</b>	<b>53</b>	<b>83</b>	<b>186</b>	<b>104</b>
<b>TOTAL ACTES</b>	<b>2.111</b>	<b>7.345</b>	<b>7.337</b>	<b>16.793</b>	<b>21.150</b>

<i>Percentatges per tipus d'acta</i>				
	Alacant	Castelló	València	Valors mitjans
<i>Actes positives</i>	19,66 %	1,10 %	4,61 %	4,97 %
<i>Actes negatives</i>	77,97 %	98,18 %	94,26 %	93,93 %
<i>Actes de preses de mostres</i>	2,37 %	0,72 %	1,13 %	1,11 %
	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %

## ACTIVITAT SANCIONADORA COMUNITAT VALENCIANA

### ACTIVITAT SANCIONADORA COMUNITAT VALENCIANA. SANCIONS CLASSIFICADES PER MOTIUS I GRAU ANY 2019

TIPUS INFRACCIÓ	ALACANT		CASTELLÓ		VALÈNCIA		TOTAL	
	Exp.	Import	Exp.	Import	Exp.	Import	Exp.	Import
Adulteració i frau en la qualitat	-	-	4	6.000	6	8.000	10	14.000
Fulls de reclamacions	6	6.800	2	2.000	1	-	9	8.800
Clàusules abusives	4	26.418	-	-	1	3.010	5	29.428
Incompliment de requeriment	48	62.200	3	5.000	32	36.130	83	103.330
Incompliment serveis atenció client	-	-	-	-	2	2.000	2	2.000
Transaccions comercials	2	18.000	1	3.000	-	-	3	21.000
Preus	4	3.800	1	1.000	-	-	5	4.800
Normalització i condicions venda	20	15.900	8	33.000	3	2.500	31	51.400
Pràctiques deslleials	-	-	1	7.000	-	-	1	7.000
Garanties	3	2.600	4	4.000	-	-	7	6.600
Etiquetatge	3	15.030	3	3.000	-	-	6	18.030
Altres infraccions	-	-	18	29.000	44	70.230	62	99.230
<b>TOTAL SANCIONATS</b>	<b>90</b>	<b>150.748</b>	<b>45</b>	<b>93.000</b>	<b>89</b>	<b>121.870</b>	<b>224</b>	<b>365.618</b>
<b>SANCIONATS LLEUS</b>	<b>81</b>	<b>91.300</b>	<b>39</b>	<b>52.000</b>	<b>27</b>	<b>30.100</b>	<b>147</b>	<b>173.400</b>
<b>SANCIONATS GREUS</b>	<b>9</b>	<b>59.448</b>	<b>6</b>	<b>41.000</b>	<b>11</b>	<b>30.030</b>	<b>26</b>	<b>130.478</b>
<b>SANCIONATS MOLT GREUS</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

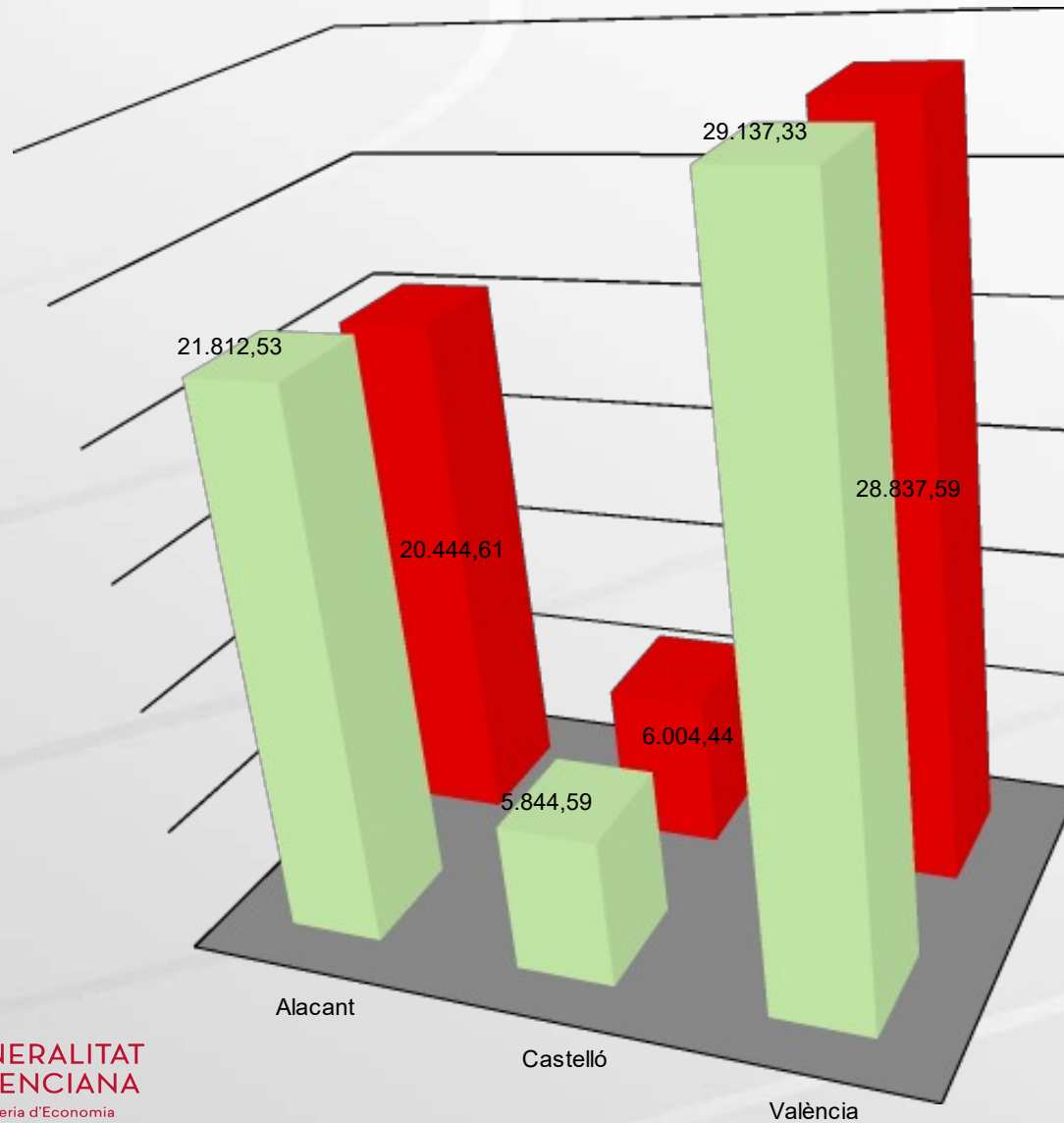
EXPEDIENTS  
SANCIONATS



GENERALITAT  
VALENCIANA

Conselleria d'Economia  
Sostenible, Sectors Productius,  
Comerç i Treball

## COMPARATIVA IMPORTS RECAPTATS FULLS DE RECLAMACIONS



	2019	2018
Alacant	21.812,53	20.444,61
Castelló	5.844,59	6.004,44
València	29.137,33	28.837,59
<b>Total</b>	<b>56.794,45</b>	<b>55.286,64</b>



**2'73%**

**PREU BLOC**

**2,54 €**

## IMPORTS RECAPTATS PER LES SANCIONS

	2015	2016	2017	2018	2019
ALACANT	285.716,53	177.620,67	320.646,54	234.259,58	133.259,14
CASTELLÓ	108.740,00	103.319,85	217.260,85	94.312,81	78.295,29
VALÈNCIA	316.873,03	264.560,96	611.076,06	267.114,13	178.303,80
<b>Totals</b>	<b>711.329,56</b>	<b>545.501,48</b>	<b>1.148.983,45</b>	<b>595.686,52</b>	<b>389.858,23</b>

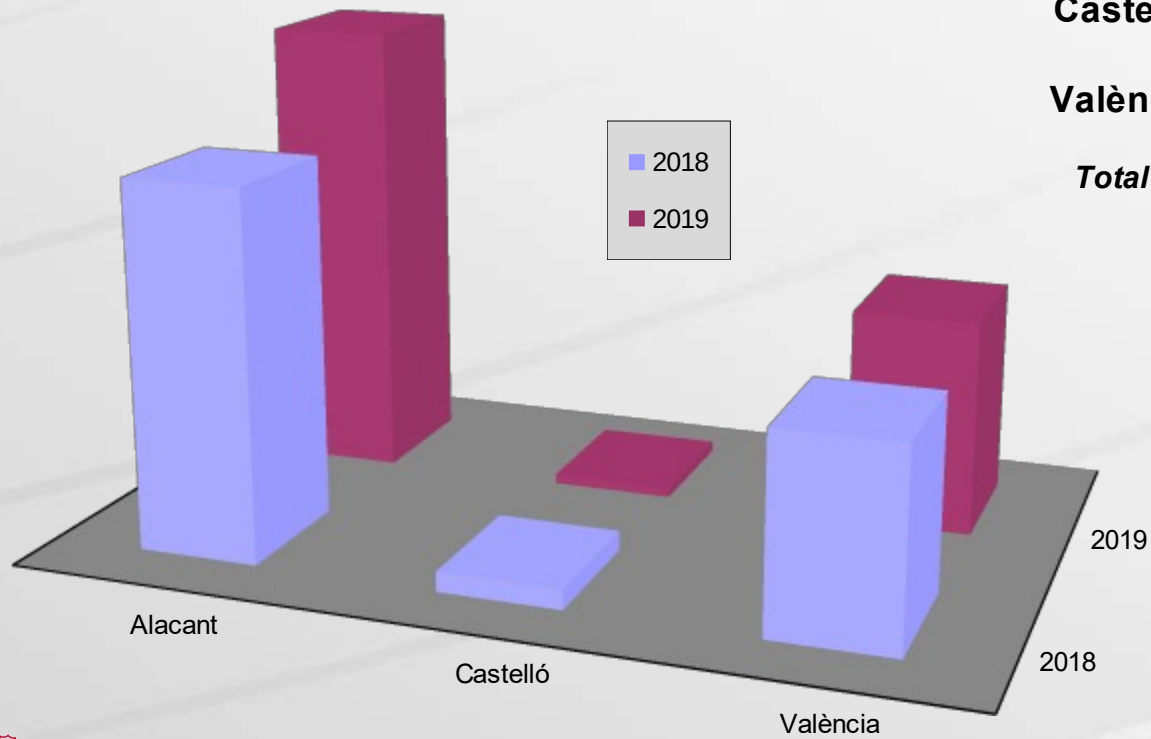
Variació	- 165.828,08	603.481,97	- 553.296,93	- 205.828,29
	-23,31 %	110,63 %	-48,16 %	-34,55 %



GENERALITAT  
VALENCIANA

Conselleria d'Economia  
Sostenible, Sectors Productius,  
Comerç i Treball

## IMPORTS RECAPTATS PER TAXES SERVEIS ADMINISTRATIUS (SOIVRE)



	2018	2019
<b>Alacant</b>	<b>5.872,85 €</b>	<b>7.401,40 €</b>
<b>Castelló</b>	<b>321,80 €</b>	<b>160,90 €</b>
<b>València</b>	<b>3.137,55 €</b>	<b>3.459,35 €</b>
<b>Total</b>	<b>9.332,20 €</b>	<b>11.021,65 €</b>



**18,10%**

# CAMPANYES DE CONTROL ANY 2019

MEMÒRIA CONSUM  
ANY 2019

CAMPANYES D'INSPECCIÓ					
MES	CAMPANYA	ÀMBIT	INSPECCIONS REALITZADES	ACTES POSITIVES	PRESES DE MOSTRES
Gener	Informació en la compravenda d'habitatges	Nacional	23	16	-
Gener/Febrer	Venda de productes de desballestament de vehicles**	Nacional	30	16	-
Febrer	Instal·lacions esportives	Nacional	30	12	-
Març	Xicotets electrodomèstics per a cuina	Nacional	-	-	6
	Film transparent d'ús alimentari	Nacional	30	17	5
	Gasoil A	Autonòmic	-	-	10
	Roba per a bebés menors de 36 mesos	Autonòmic	-	-	10
Març/Abril	Peluixos	Nacional	45	21	10
Abril Abril	Suavitants per a roba	Autonòmic	-	-	10
	Llençols o roba de fibres naturals	Autonòmic	-	-	10
Maig Maig	Cadires de platja i càmping	Nacional	30	13	5
	Màscares i ulleres de busseig sense tub respirador	Autonòmic	-	-	10
Juny	Joguets amb imants	Nacional	45	9	10
	Tubs respiradors de busseig	Autonòmic	-	-	10
	Desglossament de preus en bitllets aeris	Nacional	6	4	-
Agost	Màquines d'afaitar, talladors de pèl i aparells anàlegs elèctrics TM	Autonòmic	-	-	10
Setembre	Roba infantil	Nacional	60	12	-
	Joguets de baix cost	Nacional	21	6	11
Octubre	Equips de protecció individual	Nacional	45	36	6
	Comerç electrònic	Nacional	30	26	-
	Amoníac TM	Autonòmic	-	-	10
Novembre	Botigues de segona mà	Nacional	15	10	-
	Cursos d'idiomes a l'estranger	Nacional	11	7	-
Desembre	Clàusules abusives en els contractes	Nacional	-	-	-
	Xicotets electrodomèstics de baix cost per a cuina	Nacional	30	21	-

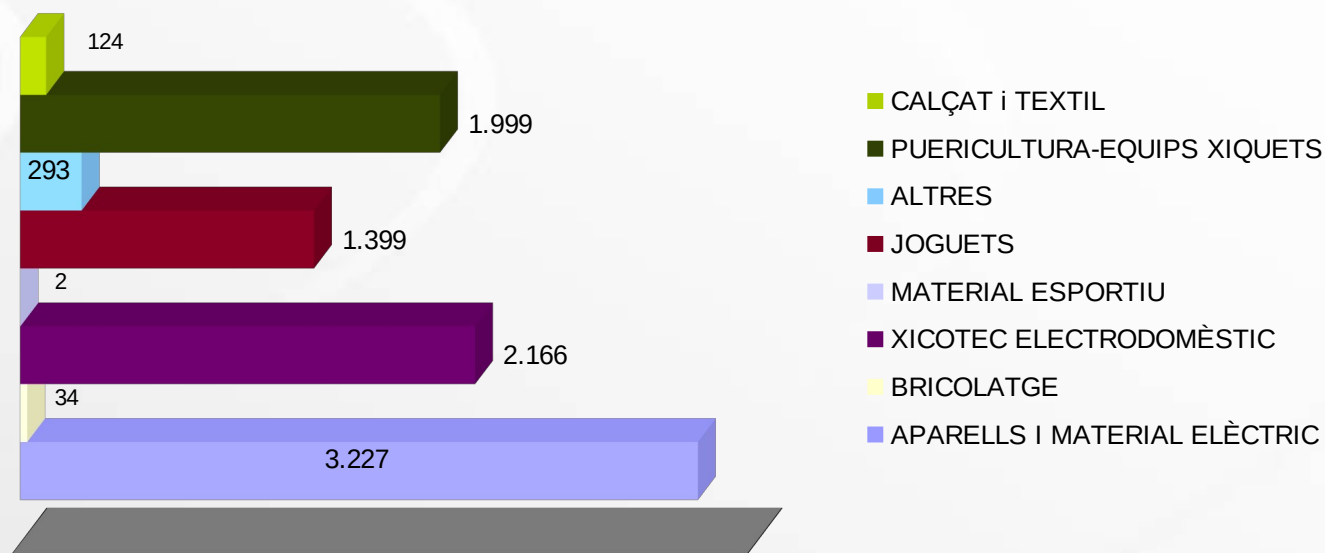
\* Campanya corresponent a 2018 que es finalitza en 2019

\*\* Campanya corresponent a 2018 que es realitza en 2019

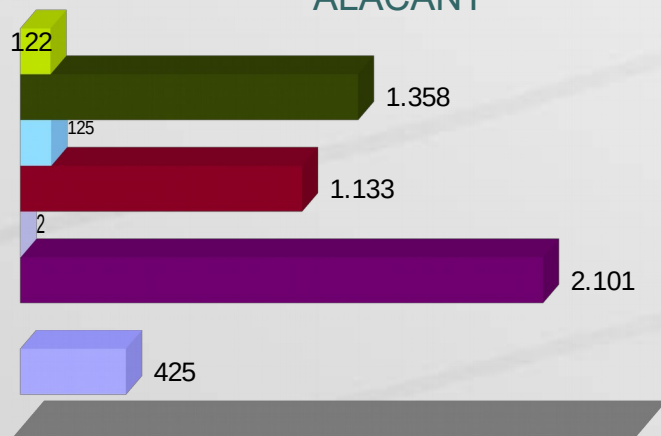


**UNITATS RETIRADES PER PROVÍNCIES ANY 2019**

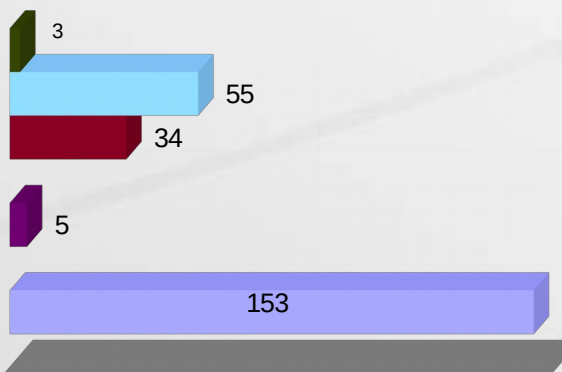
**COMUNITAT VALENCIANA**



**ALACANT**



**CASTELLÓ**

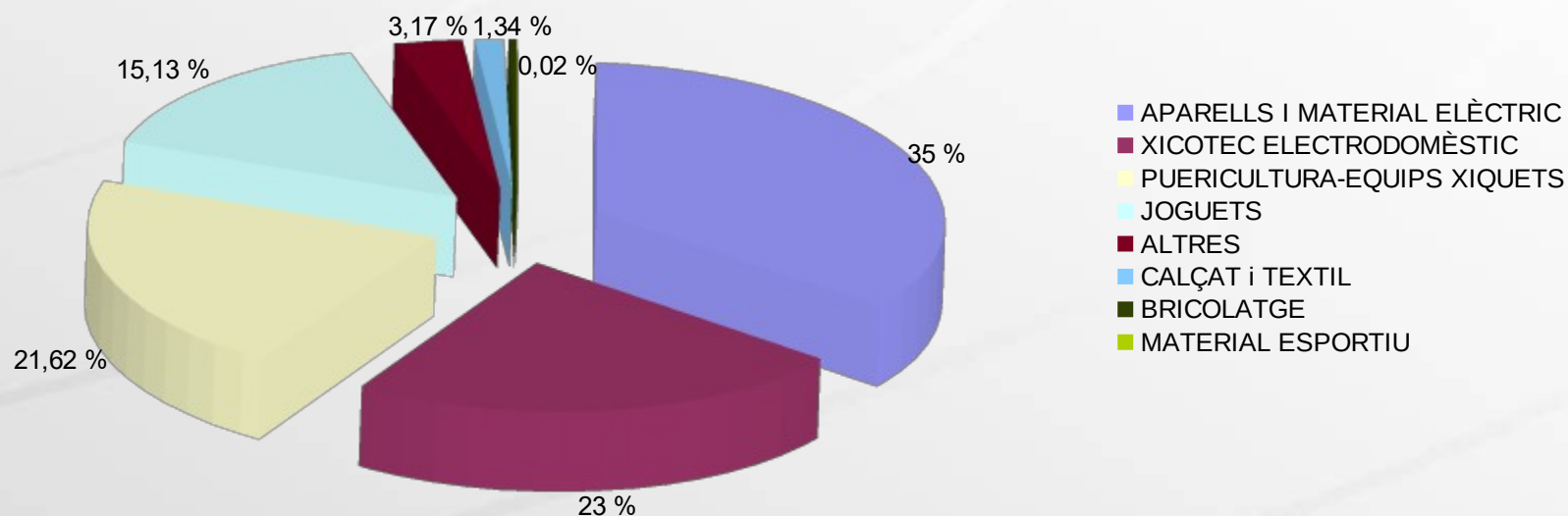


**VALÈNCIA**



**XARXA D'ALERTES**

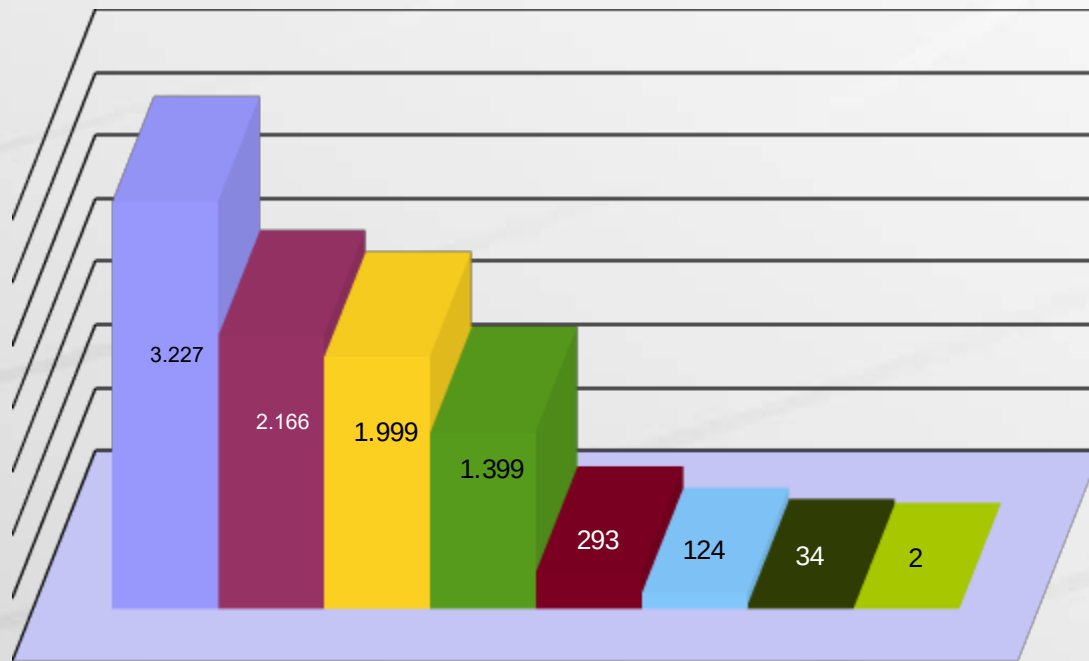
**SECTOR DE PROCEDÈNCIA DE LES ALERTES DELS PRODUCTES RETIRATS A LA COMUNITAT VALENCIANA**



SECTOR	CCAA	CEE	PRE-ALERT	TOTAL
APARELLS I MATERIAL ELÈCTRIC	3.221	6	-	3.227
XICOTEC ELECTRODOMÈSTIC	119	-	2.047	2.166
PUERICULTURA-EQUIPS XIQUETS	1.999	-	-	1.999
JOGUETS	1.398	1	-	1.399
ALTRES	293	-	-	293
CALÇAT I TEXTIL	63	-	61	124
BRICOLATGE	34	-	-	34
MATERIAL ESPORTIU	2	-	-	2
<b>TOTAL</b>	<b>7.129</b>	<b>7</b>	<b>2.108</b>	<b>9.244</b>

**XARXA D'ALERTES**

**RESUM SECTORS DE PROCEDÈNCIA DE LES ALERTES DELS PRODUCTES RETIRATS A LA  
COMUNITAT VALENCIANA**



- APARELLS I MATERIAL ELÈCTRIC
- XICOTEC ELECTRODOMÈSTIC
- PUERICULTURA-EQUIPS XIQUETS
- JOGUETS
- ALTRES
- CALÇAT I TEXTIL
- BRICOLATGE
- MATERIAL ESPORTIU

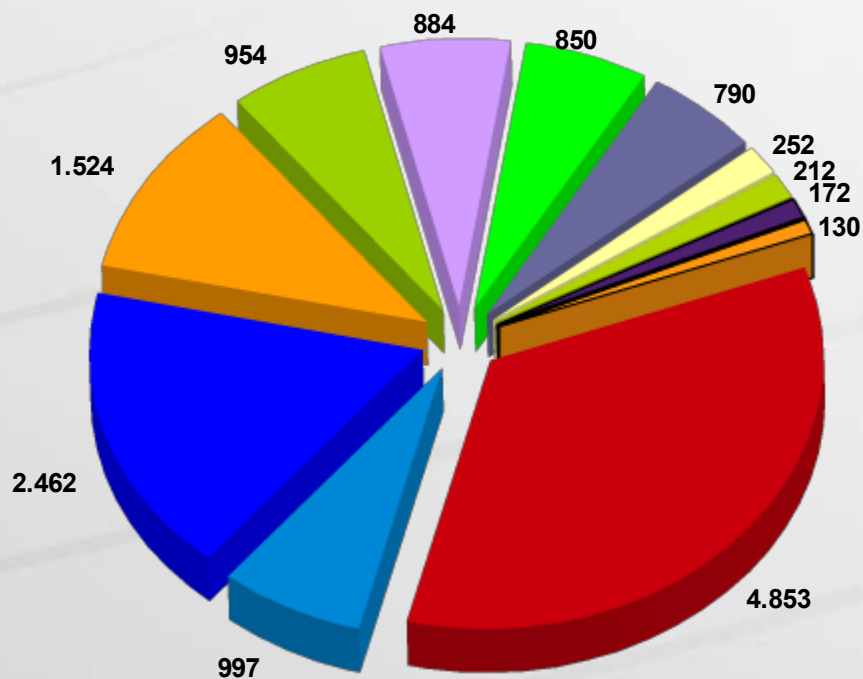
SECTOR	TOTAL	%
APARELLS I MATERIAL ELÈCTRIC	3.227	34,91 %
XICOTEC ELECTRODOMÈSTIC	2.166	23,43 %
PUERICULTURA-EQUIPS XIQUETS	1.999	21,62 %
JOGUETS	1.399	15,13 %
ALTRES	293	3,17 %
CALÇAT I TEXTIL	124	1,34 %
BRICOLATGE	34	0,37 %
MATERIAL ESPORTIU	2	0,02 %
<b>TOTAL</b>	<b>9.244</b>	<b>100 %</b>

*MEMÒRIA CONSUM  
ANY 2019*

# ACTIVITATS ASSOCIACIONS DE PERSONES CONSUMIDORES

## ASSOCIACIONS DE PERSONES CONSUMIDORES I USUÀRIES DE LA COMUNITAT VALENCIANA

### CONSULTES 2019. SECTORS MÉS CONSULTATS

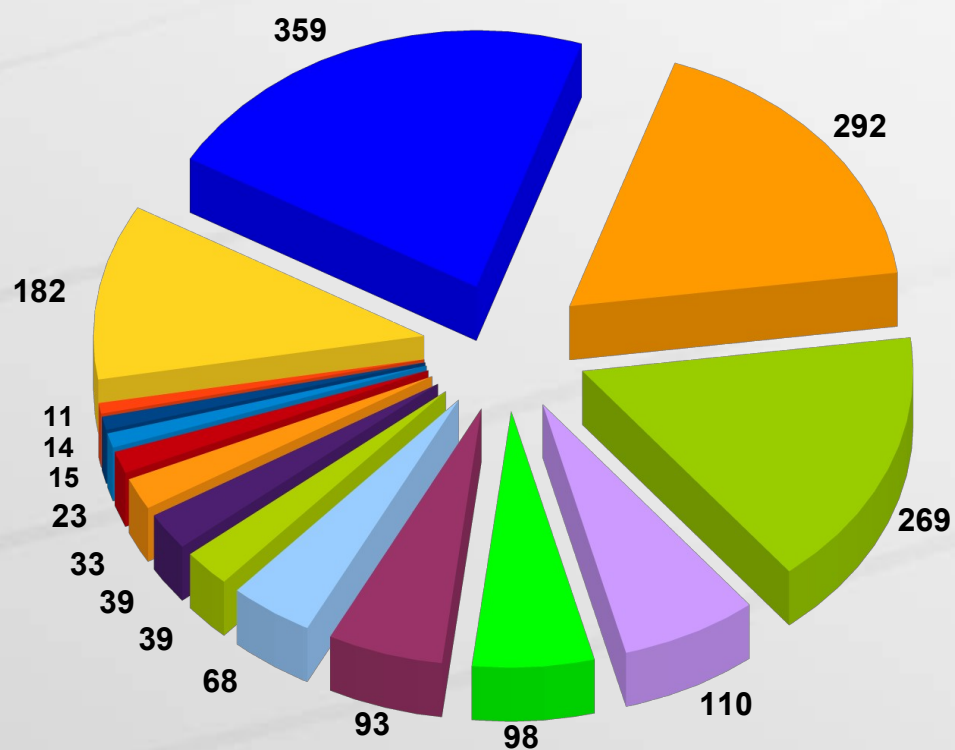


COMUNITAT VALENCIANA		
SECTORS	TOTAL	%
TELEFONIA	2.462	17,5%
BANCS I FINANCERES	1.524	10,8%
VIVENDA	954	6,8%
AIGUA, GAS, LLUM	884	6,3%
AGÈNCIES DE VIATGES	850	6,0%
ASSEGURANCES	790	5,6%
SERVICIS SANITARIS	252	1,8%
VEHICLES	212	1,5%
REP. I MAT. LLAR SAD	172	1,2%
ELECTRODOMESTICS	130	0,9%
ALTRES SERVEIS	4.853	34,5%
RESTA SECTORS	997	7,1%
<b>TOTAL</b>	<b>14.080</b>	<b>100,0%</b>

13.083

## ASSOCIACIONS DE PERSONES CONSUMIDORES I USUÀRIES DE LA COMUNITAT VALENCIANA

### RECLAMACIONS 2019. SECTORS MÉS RECLAMATS

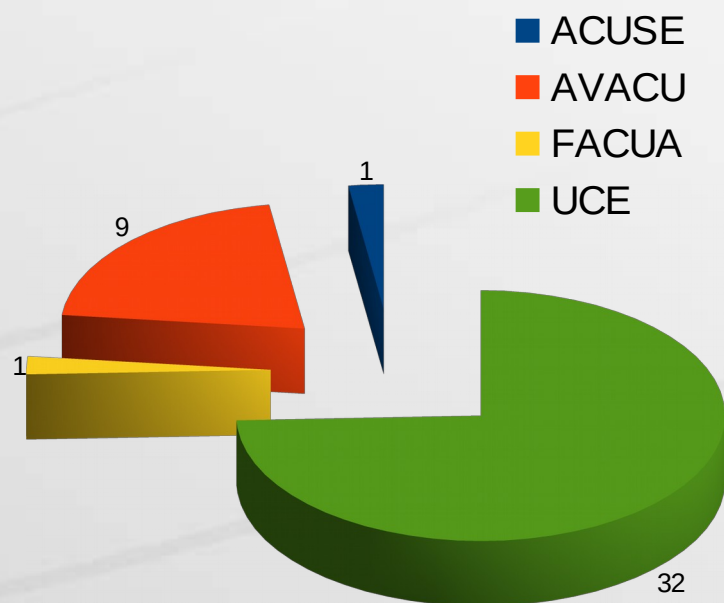


COMUNITAT VALENCIANA		
SECTORS	TOTAL	%
ALIMENTACIÓ	359	21,8%
TELEFONIA	292	17,8%
BANCS I FINANCERES	269	16,4%
AGÈNCIES DE VIATGES	110	6,7%
ASSEGURANCES	98	6,0%
VIVENDA	93	5,7%
SERVEIS SANITARIS	68	4,1%
ALTRES SERVEIS	39	2,4%
GAS	39	2,4%
SERV. PÚBLICS	33	2,0%
REP. I MANT. LLAR	23	1,4%
VEHICLES	15	0,9%
ELECTRODOMÈSTICS	14	0,9%
TRANSPORT	11	0,7%
RESTA SECTORS	182	11,1%
<b>TOTAL</b>	<b>1.645</b>	<b>100,0%</b>

1.463

## ASSOCIACIONS DE PERSONES CONSUMIDORES I USUÀRIES DE LA COMUNITAT VALENCIANA

### SOL·LICITUS D'ARBITRATGE



	ACUSE	AVACU	FACUA	UCE	TOTAL
VALENCIA	1	7		6	14
PATERNA		1			1
MELIANA				1	1
TAVERNES BLANQUES				3	3
ONDA				4	4
CASTELLÓ				3	3
ALBORAIA				1	1
VILA-REAL				9	9
ALACANT				2	2
RIBA-ROJA DE TÚRIA		1			1
FAURA			1		1
BORRIANA				1	1
SANT JOAN D'ALACANT				2	2
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>32</b>	<b>43</b>

*MEMÒRIA CONSUM  
ANY 2019*

# **SOL·LICITUDS D'ARBITRATGE PRESENTADES PER OMICS**



## SOL·LICITUDS D'ARBITRATGE PRESENTADES PER OMICS

MUNICIPI OMIC	QUANTITAT	MUNICIPI OMIC	QUANTITAT
MANCOMUNITAT DE LA RIBERA ALTA	3	OMIC FINESTRAT	33
MANCOMUNITAT DE MUNICIPIS LA COSTERA	28	OMIC GANDIA	2
MANCOMUNITAT L'HORTA NORD	38	OMIC IBI	26
OMIC ALACANT	26	OMIC LA POBLA DE VALLBONA	1
OMIC ALAQUAS	29	OMIC LA VALL D'UIXO	12
OMIC ALBAL	28	OMIC LA VILA JOIOSA	2
OMIC ALBORAIA	4	OMIC LLIRIA	32
OMIC ALCASSER	1	OMIC MISLATA	7
OMIC ALCOI	1	OMIC MONTCADA	16
OMIC ALDAIA	3	OMIC ONTINYENT	18
OMIC ALGEMESI	4	OMIC PILAR DE LA ORADADA	1
OMIC ALZIRA	10	OMIC PORT DE SAGUNT	1
OMIC BELLREGUARD	2	OMIC PUÇOL	2
OMIC BENIDORM	2	OMIC RIBA - ROJA DEL TURIA	2
OMIC BENIMODO	3	OMIC SAGUNT	3
OMIC BURJASSOT	1	OMIC SANTA POLA	20
OMIC CALLOSA D'EN SARRIA	61	OMIC SILLA	16
OMIC CALP	1	OMIC TORRE ENDOMENECH	1
OMIC CARCAIXENT	10	OMIC TORRENT	1
OMIC CASTELLO DE LA PLANA	5	OMIC TORREVIEJA	1
OMIC CATARROJA	18	OMIC VALÈNCIA	287
OMIC CREVILLEN	1	OMIC VALL D'UIXO	13
OMIC CULLERA	5	OMIC VILLALONGA	1
OMIC DENIA	18	OMIC XÀTIVA	11
OMIC EL CAMPELLO	2	OMIC XIRIVELLA	6
OMIC ELDA	1		
OMIC ELX	2	<b>TOTALS</b>	<b>822</b>





# GENERALITAT VALENCIANA

Conselleria d'Economia  
Sostenible, Sectors Productius,  
Comerç i Treball

**DIRECCIÓ GENERAL DE COMERÇ, ARTESANIA I CONSUM**

<http://www.indi.gva.es/va/web/consumo>