

## DIRECCIÓ GENERAL DE COMERÇ I CONSUM BALANÇ DADES CONSUM 2016

### I. Formació / Educació. Pla de formació ciutadana on'line. Pla de formació interadministrativa

- ▶ Dins del **Pla de formació ciutadana en línia**, posada en marxa l'any 2014, s'han realitzat 2 edicions del curs *LES RECLAMACIONS DE CONSUM* en castellà, i 2 en valencià, amb un total de **393** persones inscrites.

| Activitat  | Data    | Lloc celebració | Assistents |
|--|---------|-----------------|------------|
| Les reclamacions de consum ed. 1-2016.<br>Dos grups: valencià/castellà | Març    | en red          | 142        |
| Les reclamacions de consum ed. 2-2016.<br>Dos grups: valencià/castellà | Octubre | en red          | 251        |
|  |         |                 | <b>393</b> |

Per a l'any 2017, està previst realitzar 4 noves edicions d'este curs, 2 en valencià i 2 en castellà, així com l'elaboració de nous continguts per a ampliar esta oferta formativa en línia.

- ▶ Amb relació al Concurs de Consum Responsable, *Consumòpolis 11, Tu consumeixes: ho fan igual pertot arreu?*, han participat en la nostra comunitat **123 equips, amb 615 escolars registrats**.

**L'IES "Tierno Galván" de Moncada**, en la categoria de Primer i Segon d'Educació Secundària Obligatòria i, també, en Tercer i Quart Curs d'Educació Secundària i el **Centre Educatiu "Palma" de Paterna**, en la categoria de Tercer Cicle d'Educació Primària, han obtingut els primers premis del certamen, i han passat a la fase nacional en què van competir

amb prop de 2.000 equips de la resta de comunitats autònomes a nivell nacional.

A destacar que el **Centre Educatiu "Palma"** ha obtingut el **primer premi de la fase nacional** en la categoria de Tercer Cicle d'Educació Primària.

- ▶ D'altra banda, no s'an realitzat altres activitats de formació en matèria de consum durant aquest any per raons pressupostàries, ja que, des de fa 10 anys, la formació que es realitza des d'esta Direcció General destinada als professionals de consum, s'emmarca en el Pla de Formació per als professionals de consum que anualment es presenta a la convocatòria de fons de formació per a l'ocupació de l'INAP i que este organisme finança.

Durant l'exercici 2016 es va presentar el corresponent Pla, però a l'octubre del mateix any el gerent de l'INAP ens va comunicar que no es comptava amb el vistiplau per a procedir a la resolució de la convocatòria d'eixe any, per la qual cosa no va ser possible realitzar cap dels cursos previstos.....

## II. Consultes Serveis Territorials de Comerç i Consum

Les consultes dels consumidors als Serveis Territorials de Comerç i Consum de la Generalitat durant este exercici han sigut:

|      | VALENCIA | ALACANT | CASTELLÓ | TOTAL  |
|------|----------|---------|----------|--------|
| 2016 | 3.664    | 5.043   | 1.673    | 10.380 |

El 2015, es van atendre un total de 8.457 consultes, la qual cosa ha suposat un increment del 22,74%.

| 2016  |       |       |        | 2015  |       |       |
|-------|-------|-------|--------|-------|-------|-------|
| ALC   | CST   | VLC   | Total  | VLC   | CST   | ALC   |
| 5.043 | 1.673 | 3.664 | 10.380 | 3.014 | 1.661 | 3.782 |
|       |       |       | 8.457  |       |       |       |
|       |       |       | 22,74% |       |       |       |
|       |       |       | 21,57% |       |       |       |
|       |       |       | 0,72%  |       |       |       |
|       |       |       | 33,34% |       |       |       |

El sector telefonia, amb **3.060** consultes destaca, amb molta diferència sobre la resta de sectors, i suposen un 29,48% del total. El 2015 van ser 3.194 les consultes ateses en este sector.

### III. Suport financer a projectes de consum

El 2016, el suport financer d'esta Conselleria a la labor desenvolupada per les associacions de persones consumidores, entitats locals, professors i associacions d'alumnes dels centres educatius públics i privats de la Comunitat Valenciana, s'ha plasmat en els **758.042 euros** (823.788, en 2015) per a projectes relacionats amb el Consum.

|  | Actuacions subvencionades | Import            |
|--|---------------------------|-------------------|
| <b>Ajudes a corporacions locals</b>        |                           |                   |
| Total concedit                             | 56                        | 258.969,00        |
| <b>Ajudes a federacions i associacions</b> |                           |                   |
| Total concedit                             | 13                        | 499.073,00        |
| <b>TOTAL</b>                               |                           |                   |
|  | <b>69</b>                 | <b>758.042,00</b> |

### IV. Resultats d'arbitratge

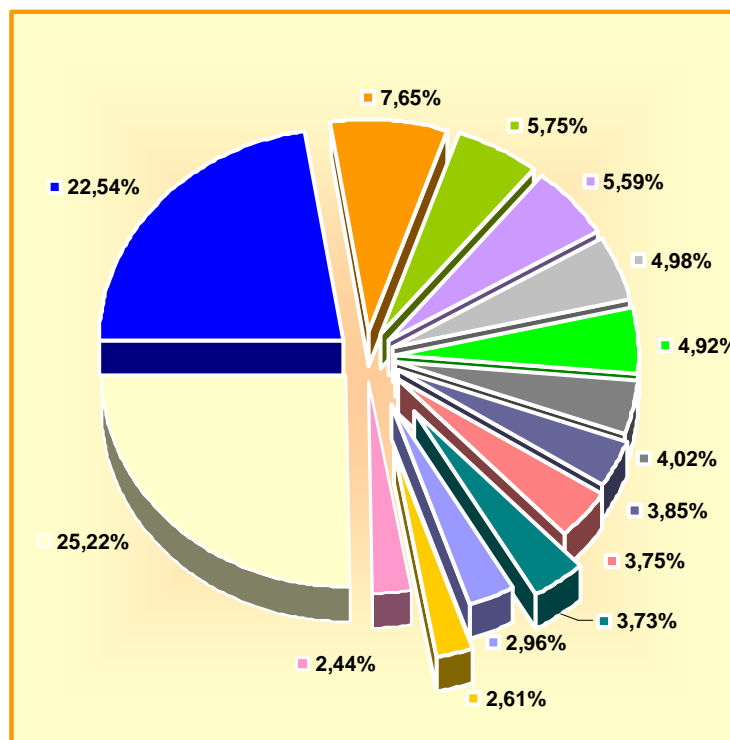
- ▶ Les persones consumidores han presentat **un total de 3.123** (3.167 el 2015) **sol·licituds** d'arbitratge el 2016, en les juntes arbitral de la Comunitat Valenciana, que representa un decreixement del 1% respecte a l'any anterior.
- ▶ El sector de **telefonía i telecomunicacions** amb 2.026 (64,87%) seguit del de **subministraments bàsics: aigua, electricitat i gas**, amb un total de 328 reclamacions (10,50%) són els més reclamats en arbitratge.
- ▶ Del total de reclamacions d'arbitratge tramitades en les juntes arbitral de Consum de la nostra comunitat, se n'han resolt per **mediació prèvia, 649** i per mitjà de **laude arbitral, 1.603**, de les quals 1.232 s'han pronunciat favorablement a la persona consumidora, que suposa el 76,86% del total de laudes dictats.
- ▶ Així mateix, s'han celebrat durant aquest exercici **1.706** audiències (1.519 el 2015).
- ▶ A més, comptem **amb 23.552 adhesions empresarials a les juntes arbitral de Consum.**

## V. Reclamacions i denúncies

*RECLAMACIONS: incidències –DENÚNCIES informar infraccions*

- ▶ Els Serveis Territorials de Comerç i Consum de la Comunitat Valenciana, dependents de la Direcció General de Comerç i Consum, han atés **10.277 RECLAMACIONS** de les persones consumidores i usuàries el 2016.
- ▶ *El 2015 es van produir 11.594 reclamacions.*
- ▶ De les **10.277** reclamacions que les persones consumidores de la Comunitat Valenciana van realitzar, **2.316** (3.411 el 2015) corresponen al sector de la telefonia; **786** (647) al sector de grans superfícies comercials; **591** (836 el 2015) al sector del gas; **574** al transport (543), **512** (749) a bancs i entitats financeres; **506** (557) a tallers reparació vehicles; i **413** (743) al sector elèctric.

| COMUNITAT VALENCIANA  |               |               |
|-----------------------|---------------|---------------|
| SECTORS               | TOTAL         | %             |
| TELÈFON               | 2.316         | 22,54%        |
| GRANS SUP. COMERCIALS | 786           | 7,65%         |
| GAS                   | 591           | 5,75%         |
| TRANSPORT             | 574           | 5,59%         |
| BANCS I FINANCERES    | 512           | 4,98%         |
| TALLERS REP. VEHICLES | 506           | 4,92%         |
| ENERGIA ELÈCTRICA     | 413           | 4,02%         |
| ASSEGURANCES          | 396           | 3,85%         |
| CORREUS I TELEC.      | 385           | 3,75%         |
| HOSTALERIA            | 383           | 3,73%         |
| S. SANITARIS          | 304           | 2,96%         |
| ELECTROD.             | 268           | 2,61%         |
| VEHICLES              | 251           | 2,44%         |
| RESTA SECTORS         | 2.592         | 25,22%        |
| <b>TOTAL</b>          | <b>10.277</b> | <b>100,0%</b> |



- ▶ Quant a **DENÚNCIES**, se n'han arreplegat **2.291**, contra les 2.227, arreplegades durant 2015, de les quals 492 (535) corresponen a tallers de reparació de vehicles; 268 (65) a vehicles; 178 (167) a tèxtil, pell i calçat; i 144 (155) a telefonia.



## VII. Xarxa d'Alertes

- ▶ La Comunitat Valenciana ha introduït en la xarxa d'alertes espanyola un total de **27 alertes**.
- ▶ S'han **retirat del mercat** un total de **62.855 productes a la CV**, (104.772 en 2015), dels quals **29.636** (47,15%) són joguets; **13.104** (20,85) productes de puericultura; **4.815** pertanyen al sector **tèxtil i calçat** (7,66%), com es mostra en el quadro següent.

| SECTOR                    | TOTAL         | %           |
|---------------------------|---------------|-------------|
| JOGUETS                   | 29.636        | 47,15%      |
| PRODUCTES PUERICULTURA    | 13.104        | 20,85%      |
| TÈXTIL I CALÇAT           | 4.815         | 7,66%       |
| APARELLS I MATERIAL ELÈC. | 3.151         | 5,01%       |
| IL·LUMINACIÓ ELÈCTRICA    | 2.694         | 4,29%       |
| RESTA SECTORS             | 9.455         | 15,04%      |
| <b>TOTAL</b>              | <b>62.855</b> | <b>100%</b> |