

DIRECCIÓ GENERAL DE COMERÇ I CONSUM

BALANÇ DADES CONSUM 2014

I.- Pla d'Educació del Consumidor en l'escola i centres educatius. Pla de formació ciutadania el línia.

Des de Consum s'han distribuït un total de **988** (368) unitats de material d'Educació al Consumidor en el curs 2013/2014, del qual s'han beneficiat **38.931** (15.219) alumnes.

El material didàctic versa sobre les matèries següents:

- Alimentació, salut i hàbits saludables.
- Publicitat i mitjans de comunicació.
- Noves tecnologies
- Consum responsable, consum ecològic i consum solidari.

En relació amb el Concurs de Consum Responsable, "*Consumòpolis 9: Consumir entre pantalles*", han participat en la nostra Comunitat **136 equips**, amb **600 escolars registrats i, d'aquests, 60 equips han arribat a la fase final autonòmica.**

En aquesta 9a edició els alumnes i les alumnes participants d'edats compreses entre els 10 als 16 anys, han estat treballant en les seues aules sobre els avantatges que presenten Internet, les xarxes socials, els mòbils, la televisió, etc.

En la fase autonòmica, els premiats en cada una de les categories, equip **Mary Poppins 2.0** de l'IES **Sixto Marco**, d'Elx, categoria segon cicle AIXÒ; equip **Carpe Diem**, de l'IES **Jaume I**, de Borriana, categoria primer cicle ESO; i equip "**The Smurfers**" del **CRA Oleana**, de Caudete de las Fuentes, categoria tercer cicle Educació Primària, han participat en la fase nacional.

Precisament, l'equip "**The Smurfers**" del **Centre Rural Agrupat Oleana de Caudete de las Fuentes**, ha obtingut **el primer premi de la fase nacional** en la categoria d'Educació Primària, amb un treball que reflexiona sobre els missatges que es reben tant per correu electrònic com pel mòbil.

Aquesta edició ha comptat a nivell nacional amb la participació de **12.000** escolars integrats **2.283 equips**.

A destacar la nova activitat iniciada enguany, el ***Pla de formació ciutadania en línia***, que ha vist la llum amb una primera edició del curs **LES RECLAMACIONS DE CONSUM**, tant en castellà com en valencià, amb un total de 103 alumnes inscrits.

Els cursos esmentats són gratuïts per a tota la ciutadania i es realitzen a través de la plataforma de formació en línia SAPS de la Generalitat Valenciana.

Per a l'any 2015, està programat realitzar 4 noves edicions d'aquest curs.

II.- Consultes serveis territorials de Comerç i Consum

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

	VALÈNCIA	ALACANT	CASTELLÓ	TOTAL
2014	3.509	5.121	1.844	10.474

En 2013, es van atendre un total de 8.750 consultes, la qual cosa ha suposat un repunt del 19,70 %, pel fet que el ST d'Alacant ha incrementat les seues consultes de les 2.368 de 2013, fins a les **5.121** ateses en 2014.

2014				2013			
ALC	CST	VLC	Total	VLC	CST	ALC	Total
5.121	1.844	3.509	10.474	4.373	2.009	2.368	8.750
			19,70%				
			-19,76%				
			-8,21%				
			116,26%				

El sector telefonia, amb **4.091** consultes destaca, amb molta diferència sobre la resta de sectors, i suposen un 39,06% del total. En 2013 van ser 3.178 les consultes ateses en aquest sector.

III.- Suport financer a projectes de consum

En 2014, la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, a través de la Direcció General de Comerç i Consum, recolza, amb prop de **900.000 euros** (780.000, en 2013), la labor desenvolupada per les Associacions de Consumidors, entitats locals i altres entitats públiques i privades sense ànim de lucre, professors, i associacions d'alumnes dels centres educatius públics i privats de la Comunitat Valenciana, en projectes relacionats amb el Consum.

IV.- Resultats Arbitratge

- Els consumidors han presentat **un total de 4.479** (4.026 en 2013) **sol·licituds** d'Arbitratge en 2014, en les Juntes Arbitrals de la Comunitat Valenciana, que representa un increment del 10% respecte a l'any anterior.
- El sector de telecomunicacions amb 2.817 (62,89%) seguit del de subministraments bàsics: aigua, electricitat i gas, amb un total de 388 reclamacions (8,66 %), són els més reclamats en arbitratge.
- Del total de reclamacions d'arbitratge presentades en les Juntes Arbitrals de Consum de la nostra comunitat, s'han resolt per mediació prèvia, 902; i per mitjà de laude arbitral, 1644.
- A més, comptem **amb 23.160 adhesions empresarials a les Juntes Arbitrals de Consum.**
- El descens que reflecteix aquesta xifra respecte a 2013, que indicava 26.900 empreses adherides, és degut al fet que s'ha realitzat una revisió de la base de dades corresponent, donant-se de baixa aquells registres que corresponen a entitats jurídiques que ja no estan actualment en actiu, 3.740 en total.
- En aquest exercici, i per primera vegada, hem rebut sol·licituds d'adhesió d'empreses que ofereixen serveis de comerç electrònic. En concret, han sigut **6 les** adhesions rebudes, de les quals una de les empreses únicament opera en xarxa.
- Durant aquest exercici s'han dut a terme **902** (906 en 2013) mediacions **prèvies positives**, s'han celebrat **1.839** (1.799 en 2013) **audiències**, i s'han dictat **1.644** (1.692 en 2013) **laudes**, sent amb un pronunciament favorable al consumidor en **1.211** laudes, que representa el 73.66% del total dels dictats.

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 atès **11.597 RECLAMACIONS** dels consumidors i usuaris en 2014.
- *En 2013 es van produir **12.551** reclamacions, disminució del 7,60%.*
- De les **11.597** reclamacions que les persones consumidores de la Comunitat Valenciana van realitzar, 3.715 (4.032 en 2013) corresponen al sector de la telefonia; 935 (1.434 en 2013), a bancs i entitats financeres; 738 (584) al sector del gas; i 487 (506) al sector de grans superfícies comercials.
- Quant a **DENÚNCIES**, se n'han arplegat **2.202**, enfront de les 1.653, arplegades durant 2013, per tant, s'ha produït un increment del 33,21%, de les quals 233 (175) corresponen a telefonia, 179 (46) a tallers de reparació de vehicles, i 147 (224) corresponen tèxtil, pell i calçat.

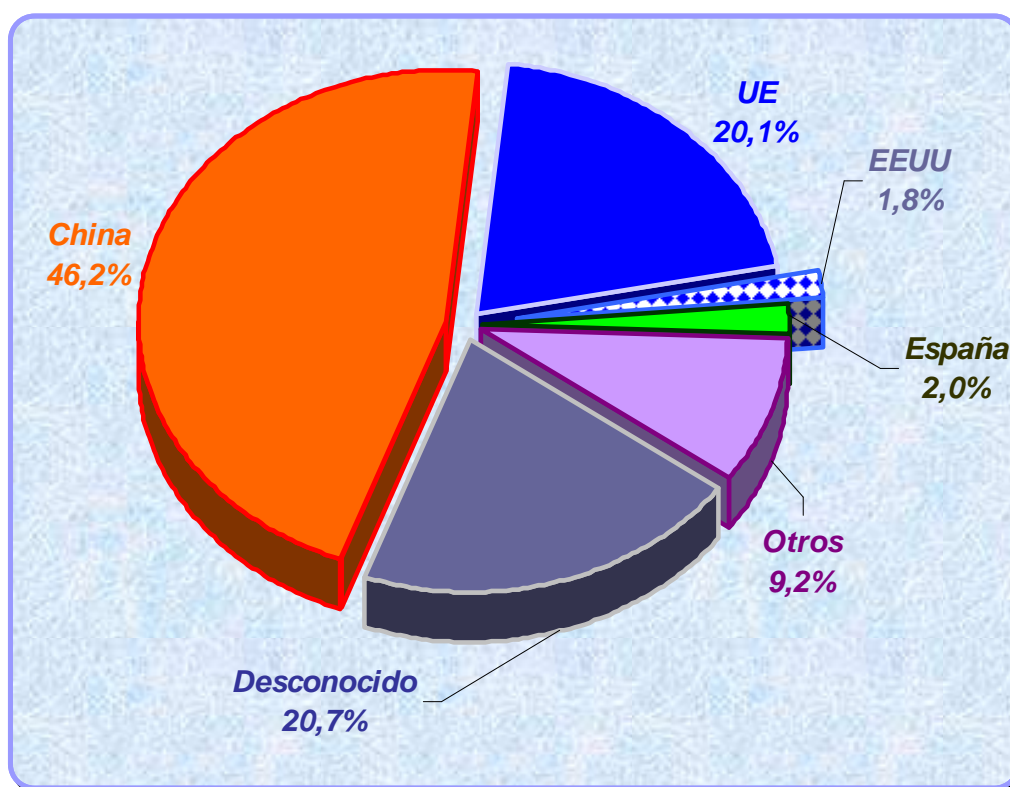
- A més, s'han realitzant enguany, campanyes d'inspecció específiques de:
 - *Disfresses de carnestoltes*
 - *Etiquetatge de matalassos*
 - *Establiments de venda de matalassos*
 - *Carn de vaquí*
 - *Trones*
 - *Etiquetatge Ecològic d'Aliments*
 - *Caretas*
 - *Disfresses d'adults i de xiquets*
 - *Peretes led i de baix consum*
 - *Joguets elèctrics per a menors de 36 mesos*

- Per a l'any 2015 està previst realitzar les següents campanyes d'inspecció:
 - *Aliments saludables.*
 - *Formatges i formatges ratllats.*
 - *Carregadors mòbils.*
 - *Cigarrets electrònics.*
 - *Film transparent d'ús alimentari.*
 - *Ulleres de lectura comercialitzades en establiments no especialitzats.*
 - *Peces de roba per a menors de 36 mesos.*
 - *Pneumàtics de baix cost.*
 - *Control de l'IVA en preus de serveis.*
 - *Aparcaments de vehicles.*
 - *Telefonia.*
 - *Comerç electrònic.*
 - *Pàgines web de buscadors de serveis en internet.*
 - *Lloguer de vehicles.*
 - *Compravenda de vehicles per internet.*
 - *Publicitat comercial grans superfícies.*
 - *Empreses de serveis funeraris.*
 - *Eficiència energètica de pneumàtics.*
 - *Serveis de tarifació addicional 905.*

VII.- Xarxa d'Alertes

- S'han retirat del mercat un total de **181.341** productes **alertats en la CV**, (169.080 en 2013), que constata un increment del 7,25% respecte a l'any anterior. Els productes esmentats provenen majoritàriament de països asiàtics.

TIPO DE PRODUCTO	CHINA	UE	EEUU	ESPAÑA	OTROS	DESCONOCIDO	TOTAL
TOTAL	1.251	544	48	54	249	559	2.705
PORCENTAJES	46,2%	20,1%	1,8%	2,0%	9,2%	20,7%	100%
	<i>China</i>	<i>UE</i>	<i>EEUU</i>	<i>España</i>	<i>Otros</i>	<i>Desconocido</i>	<i>TOTAL</i>



(Detecció i retirada del mercat de productes que poden comportar risc)