



GENERALITAT VALENCIANA

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

MEMÒRIA DE CONSUM 2017

DIRECCIÓ GENERAL DE COMERÇ I CONSUM DE LA COMUNITAT VALENCIANA

VALÈNCIA, MARÇ 2018

MEMÒRIA ANUAL DE CONSUM 2017

DIRECCIÓ GENERAL DE CONSUM DE LA COMUNITAT VALENCIANA



**GENERALITAT
VALENCIANA**

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

FORMACIÓ 2017

Pla de formació ciutadana on'line

Activitat	Data	Lloc celebració	Assistents
Les reclamacions de consum ed. 1-2017. Dos grups: valencià/castellà	Abril	en xarxa	137
Les reclamacions de consum ed. 2-2017. Dos grups: valencià/castellà	Octubre	en xarxa	90
			227

Pla de formació especialitzada

Activitat	Data	Lloc celebració	Assistents
La nova legislació en matèria de procediment administratiu, sector públic i transparència. Especial incidència en l'àmbit de consum	Novembre	València	49
	Novembre	Alacant	30
			79

EDUCACIÓ 2017

Certamen "Consumòpolis 12". Finalistes

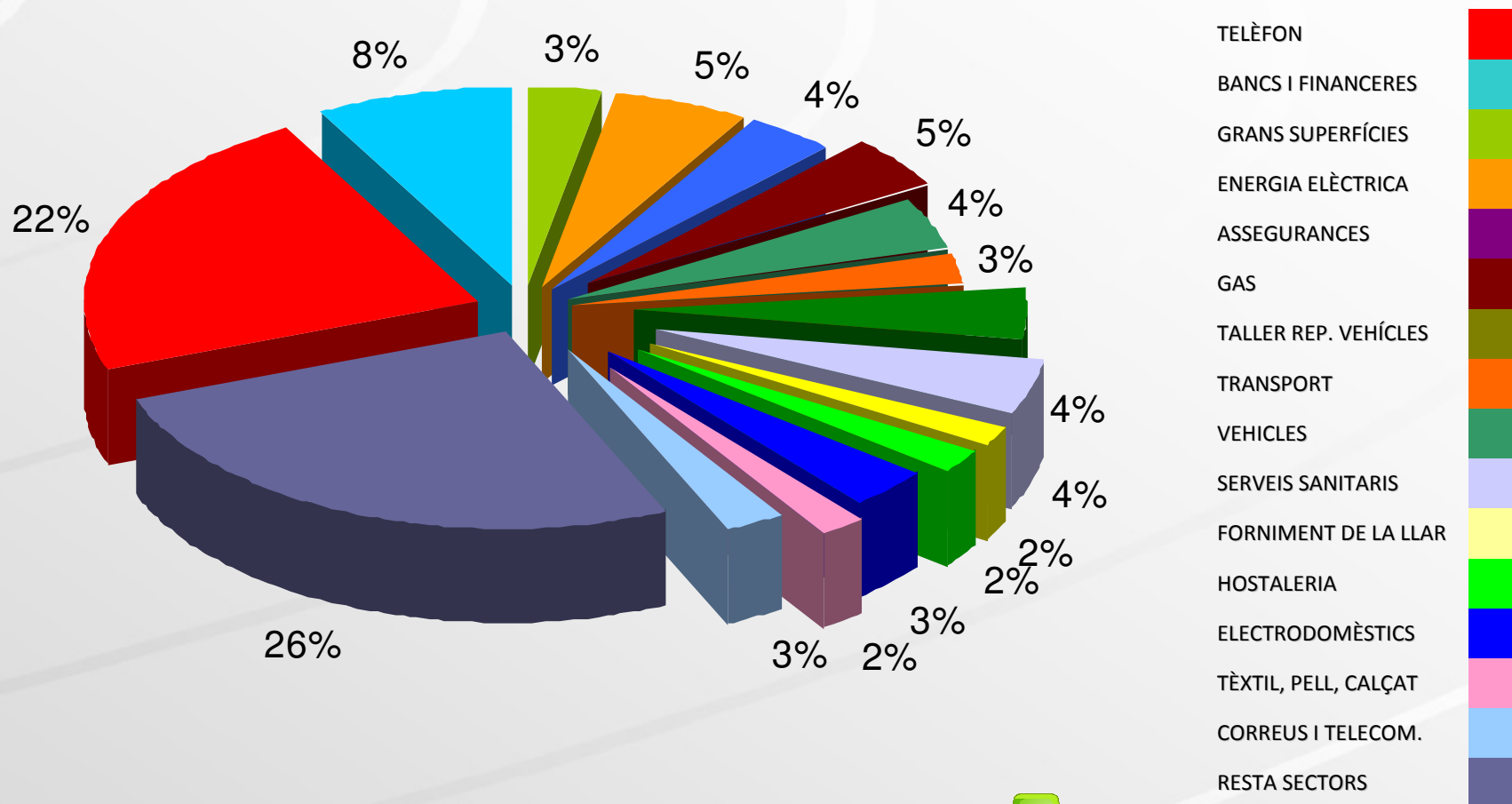
Centres	Localitat	Província	Alumnes
CEIP "EL MURTAL"	BENIDORM	ALACANT	5
CEIP "RAFAEL MATEU CAMARA"	VALÈNCIA	VALÈNCIA	25
CENTRO EDUCATIVO "PALMA"	PATERNA	VALÈNCIA	40
COLEGIO "HELIOS"	L'ELIANA	VALÈNCIA	10
IES "ENRIQUE TIERNO GALVÁN"	MONCADA	VALÈNCIA	55
IES "JAUME I"	BORRIANA/ BURRIANA	CASTELLÓ	20
IES "PENYAGOLOSA"	CASTELLÓ DE LA PLANA	CASTELLÓ	5
IES "SIXTO MARCO"	ELCHE/ELX	ALACANT	25
IES "TORRELLANO"	ELCHE/ELX	ALACANT	10
IES "VICENT ANDRÉS ESTELLÉS"	BURJASSOT	VALÈNCIA	10

205

CEIP "RAFAEL MATEU CÁMARA"

**PREMI NACIONAL CATEGORIA 5é I 6é
CICLE D'EDUCACIÓ PRIMÀRIA DE L'INC**

CONSULTES PER SECTORS COMUNITAT VALENCIANA 2017



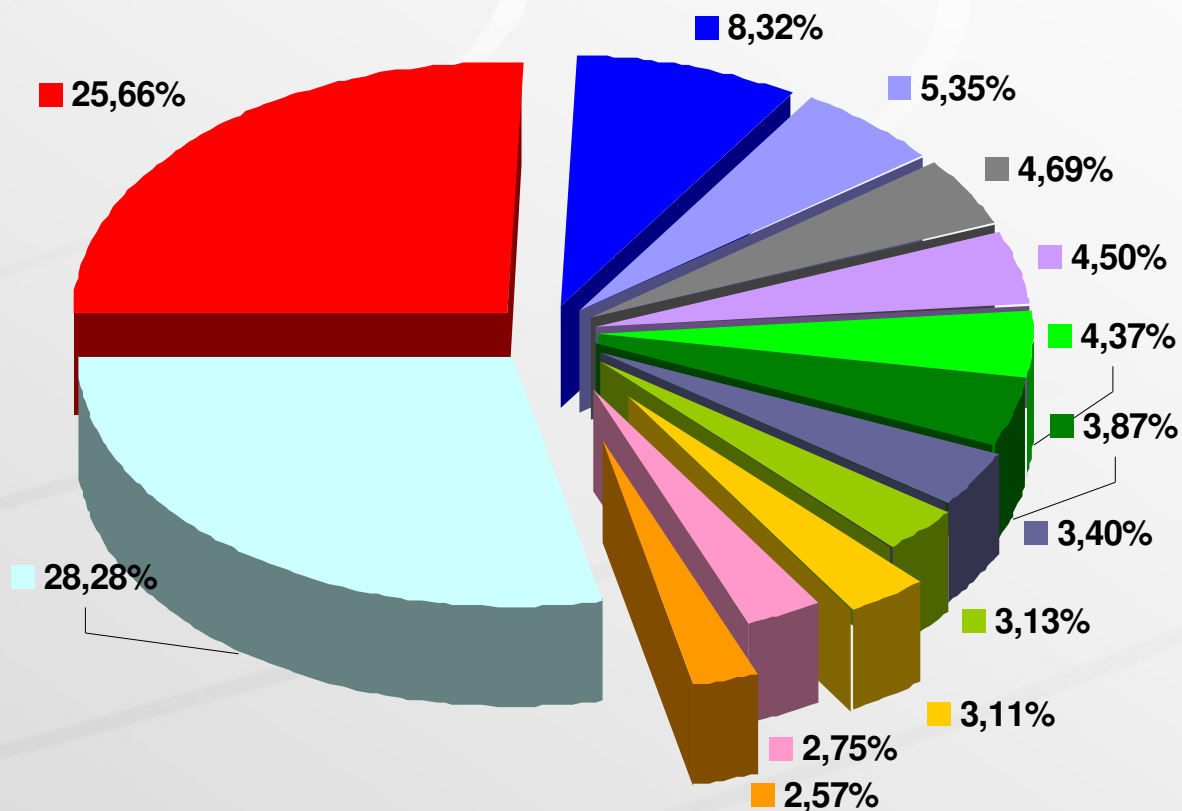
ANY 2017 9.608
 ANY 2016 10.380

↓
 -7.44 %

COMPARATIVA CONSULTES PER PROVÍNCIES 2016-2017

2017				2016			
ALC	CST	VLC	Total	Total	VLC	CST	ALC
2.647	1.952	5.009	9.608	10.380	3.664	1.673	5.043
			-7,44%				
			36,71%				
			16,68%				
			-47,51%				

RECLAMACIONS PER SECTORS COMUNITAT VALENCIANA 2017



TELÈFON
BANCS I FINANCERES
SERVEIS SANITARIS
ENERGIA ELÈCTRICA
TRANSPORT
TALLERS REP. VEHICLES
HOSTALERIA
ASSEGURANCES
GAS
ELECTRODOMÈSTICS
VEHICLES
GRANS SUP. COMERCIALS
RESTA SECTORS

ANY 2017 10.647

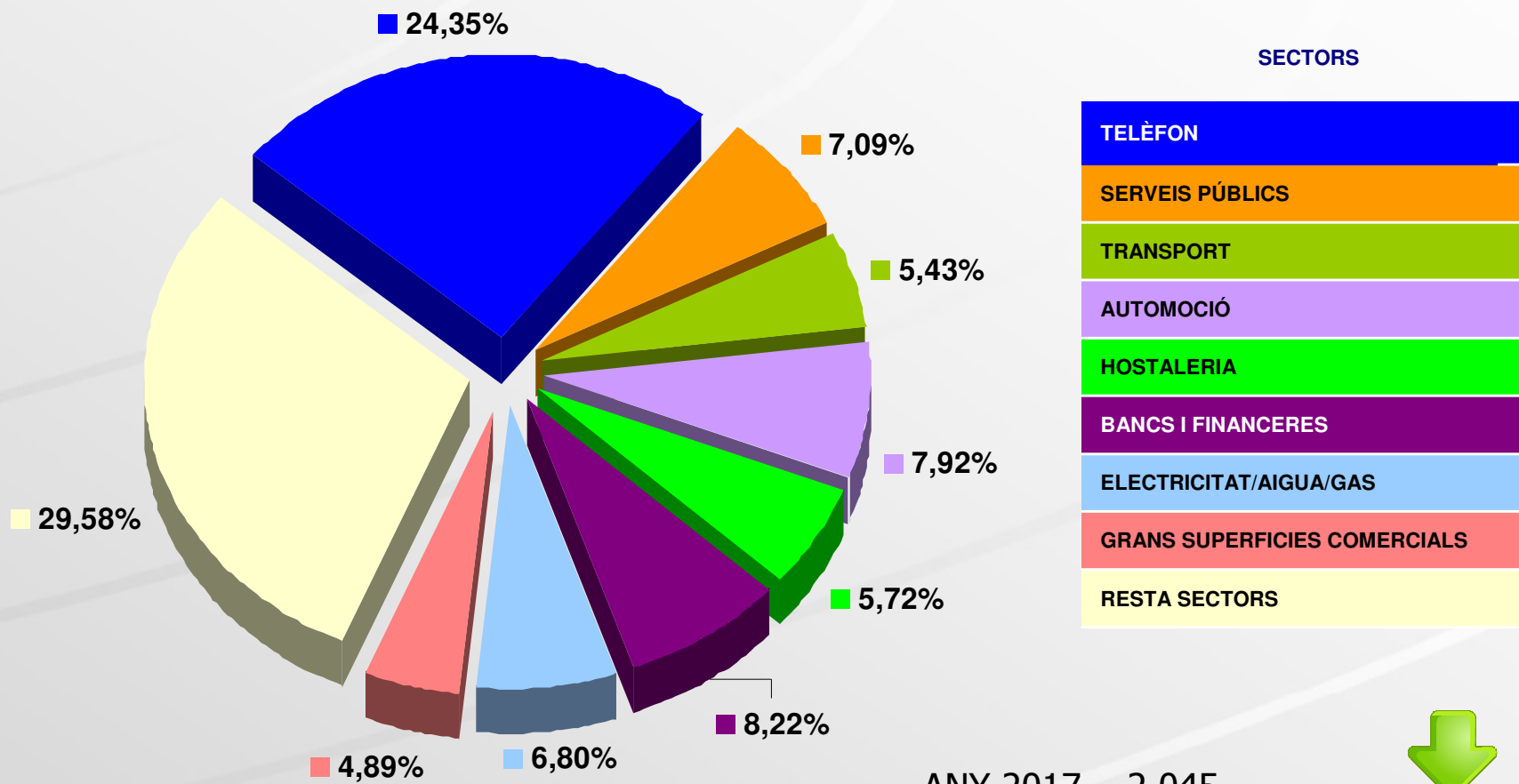
ANY 2016 10.277



3,60 %

RECLAMACIONS PER SECTORS COMUNITAT VALENCIANA 2017

ALACANT



ANY 2017 2.045

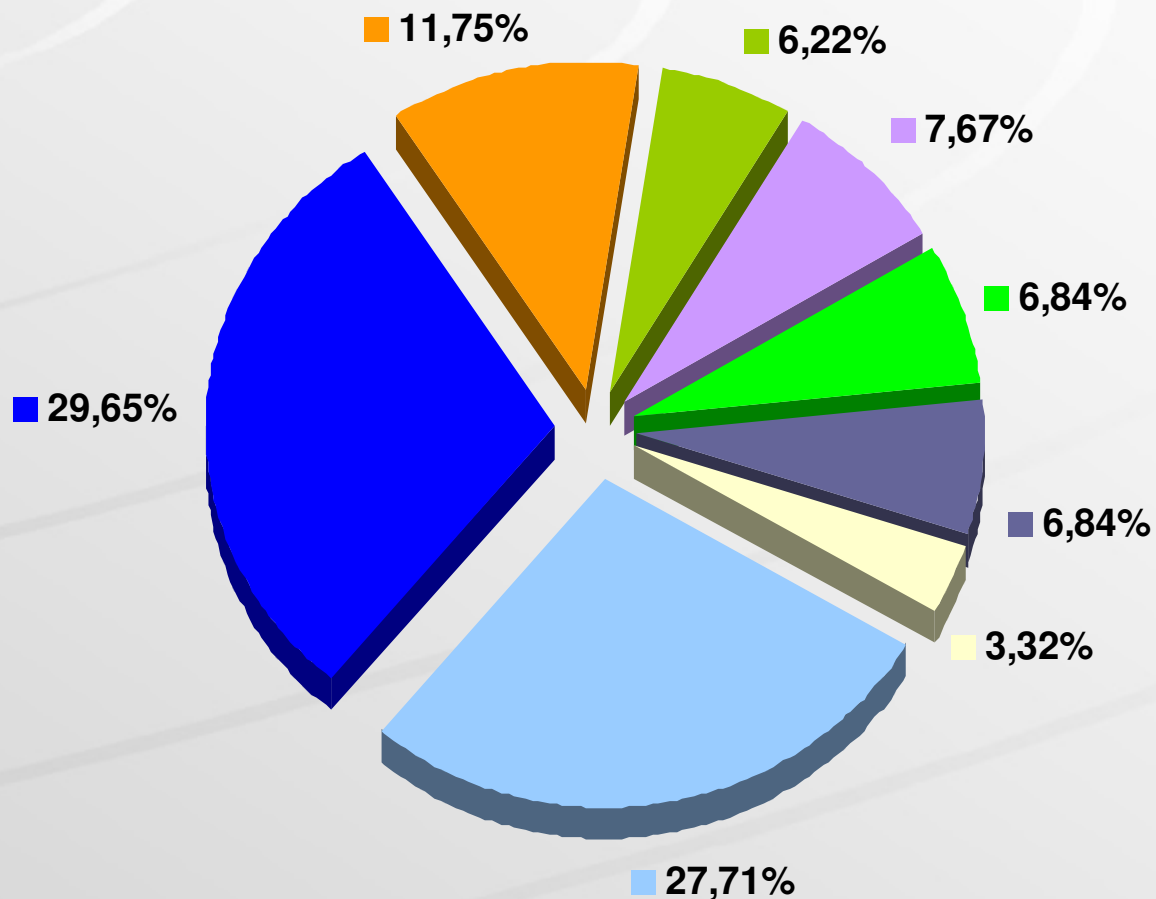
ANY 2016 2.264



9,67 %

RECLAMACIONS PER SECTORS COMUNITAT VALENCIANA 2017

CASTELLÓ



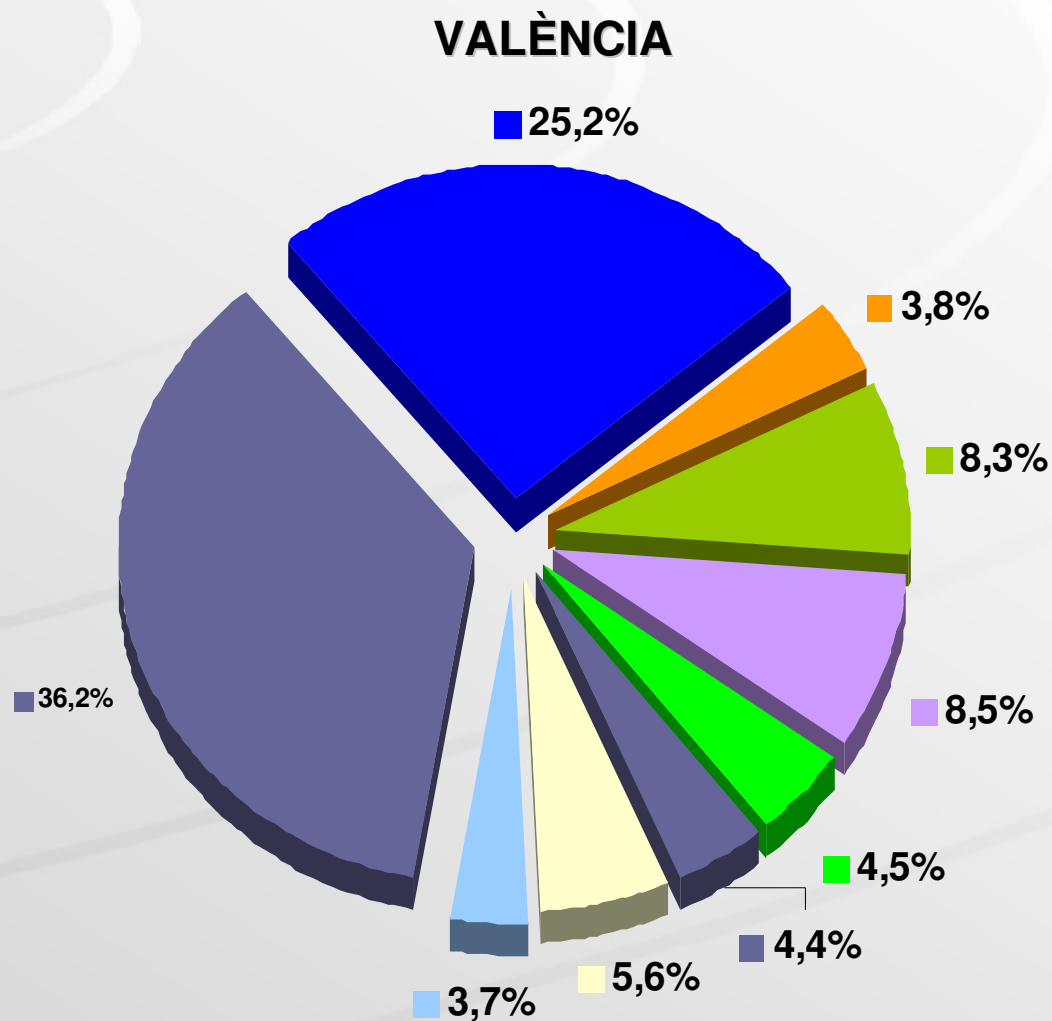
ANY 2017 1.447

ANY 2016 1.240



16,69 %

RECLAMACIONS PER SECTORS COMUNITAT VALENCIANA 2017



SECTORS



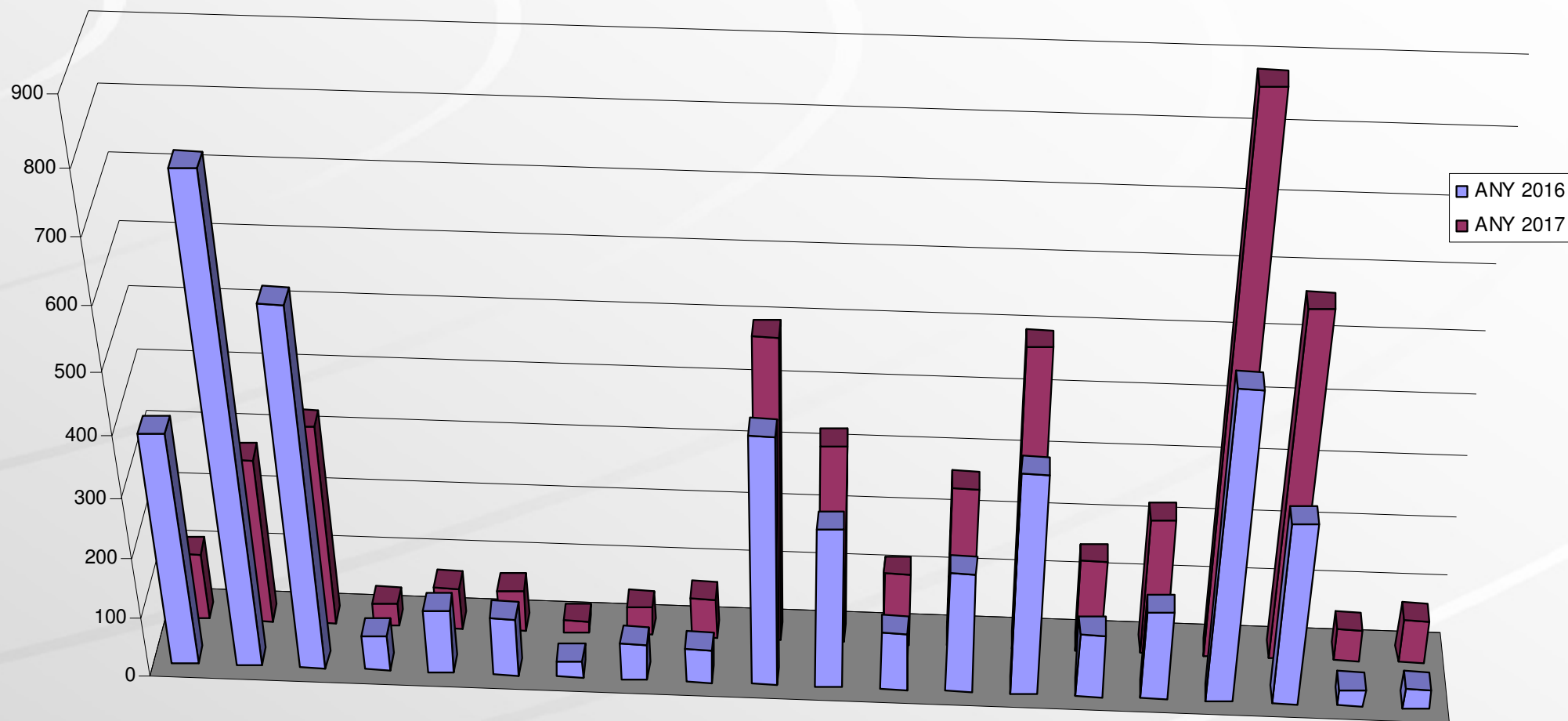
ANY 2017 7.155

ANY 2016 6.773



5,64 %

EVOLUCIÓ DE LES RECLAMACIONS COMUNITAT VALENCIANA 2017



	SENSE SECTOR	2. GAS	3. ENERGIA ELÈCTRICA	6. CORREUS Y TELEC.	7. ALTRES SERV. PÚBLICS	8. ALIMENTAC IÓ	10. TÈXIL, PELL, CALÇAT	11. ELECTRODOMÈSTICS	13. VIVENDA	14. FORNIMENT DE LA LLAR	16. MAT. INFORMÀTIC	18. ALTRES BÉNS	18.1. JOGUETS	20. GRANS SUP.COMERCIALS	22. S.A.T.	24. SERVICIS SANITARIS	28. REP. I MANT. LLAR	29. JOI./RELL. /E.FOTOGRAFIA	30. VENDES FORA EST.COM.	31. BANCS I FINANCERES
■ ANY 2016	385	786	591	59	107	97	27	62	56	413	268	97	202	369	107	149	512	304	28	33
■ ANY 2017	112	274	333	38	70	69	20	48	67	499	331	122	269	498	155	228	886	570	54	73

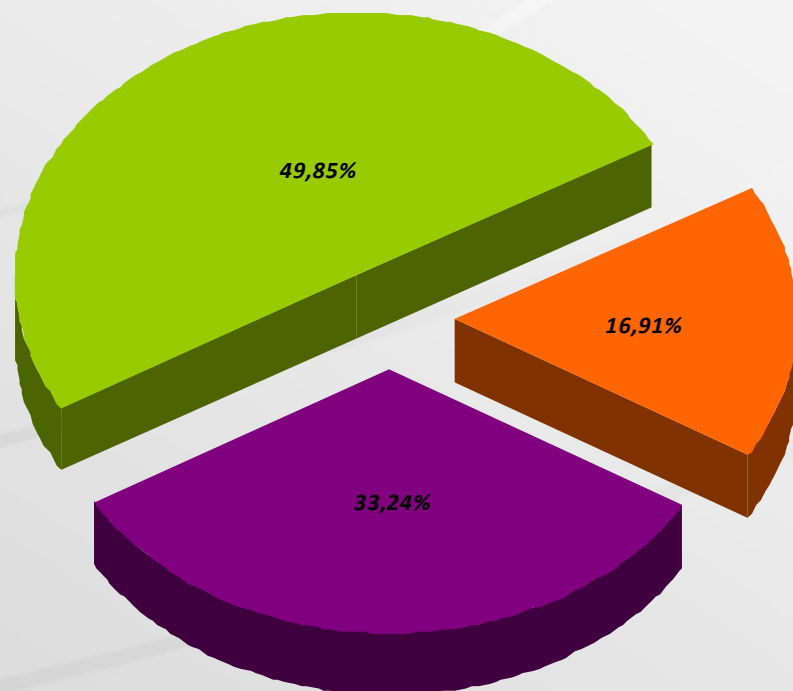


**GENERALITAT
VALENCIANA**

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

ARBITRATGE COMUNITAT VALENCIANA 2017

SITUACIÓ DEL NOMBRE TOTAL DE SOL·LICITUDS



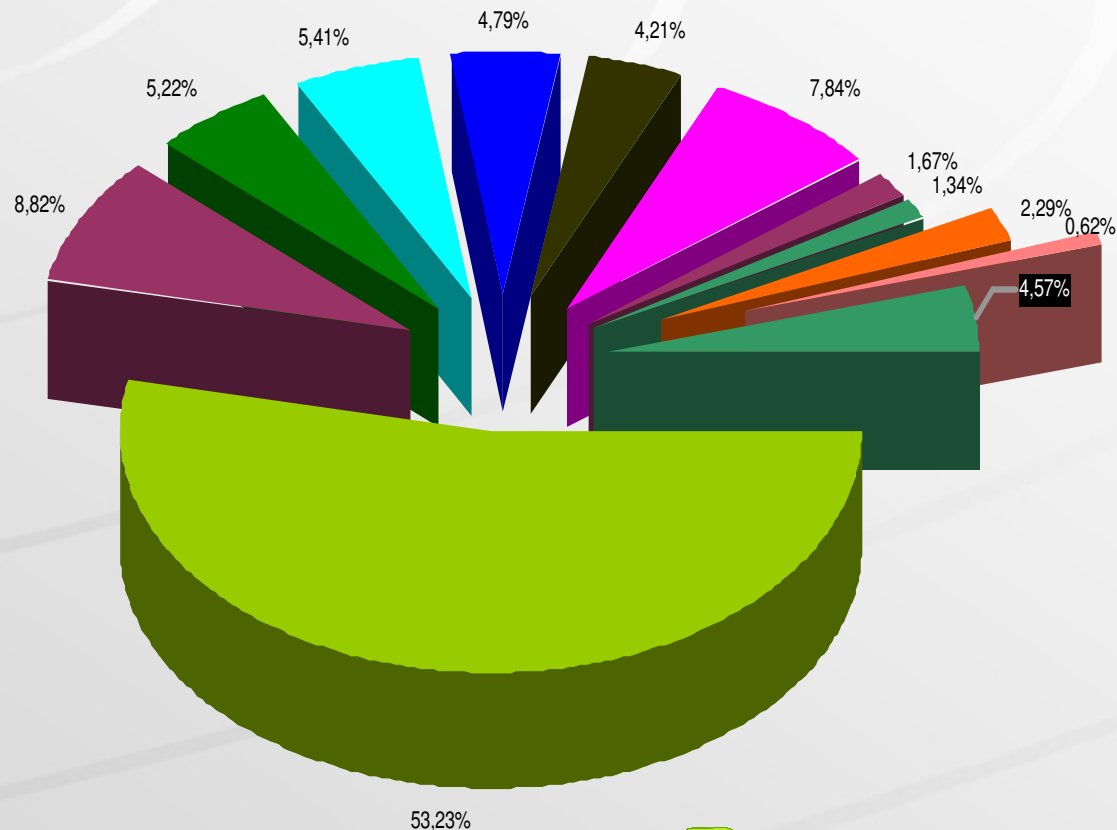
TOTAL LAUDES	1.374	49,85%	1.840
TOTAL MEDIACIONS	466	16,91%	
TOTAL ARXIVADES**	916	33,24%	
TOTAL SOL·LICITUDS	2.756	100,00%	
<hr/>			
**Per no adherides	515	18,69%	871
**Per altres causes	356	12,92%	



**GENERALITAT
VALENCIANA**

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

DESGLOSSAMENT DE SOL·LICITUDS D'ARBITRATGE PER SECTORS 2017



53,23%

Any 2016 Any 2017

3.123

2.756

-11.75 %

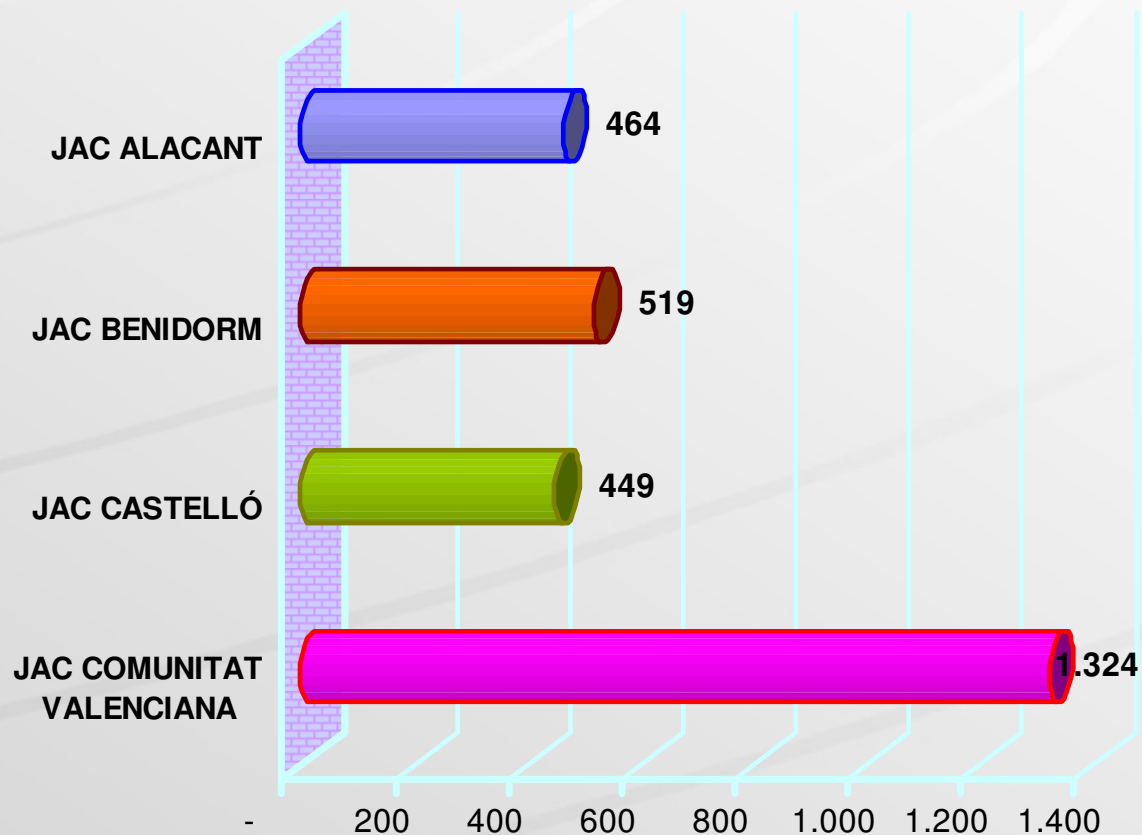
SECTORS	AL.	CAST.	VAL	TOTAL	%TOT.
TELÈFON	383	280	804	1.467	53,23%
AIGUA, GAS, ELECTRICITAT	89	21	133	243	8,82%
ESTABLIMENTS COMERCIALS	71	20	53	144	5,22%
TELECO/INTERNET/ INF/ELECTRÒNICA	57	25	67	149	5,41%
TRANSPORT	56	11	65	132	4,79%
VEHICLES	64	21	31	116	4,21%
ENTITATS FINANCERES ASSEGURANCES	162	28	26	216	7,84%
VIVENDA	19	11	16	46	1,67%
ELECTRODOMÈSTICS COMPRA/REPARACIÓ	15	9	13	37	1,34%
TÈXTIL/PELL/CALÇAT	32	7	24	63	2,29%
ENSENYAMENT (UNIV, AUTOESC, GUARD.)	4	2	11	17	0,62%
ALTRES BÈNS/SERVEIS	31	14	81	126	4,57%
TOTAL	983	449	1.324	2.756	100,00%



**GENERALITAT
VALENCIANA**

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

SOL·LICITUDS D'ARBITRATGE 2017



JAC ALACANT	464
-------------	-----

JAC BENIDORM	519
--------------	-----

JAC CASTELLÓ	449
--------------	-----

JAC COMUNITAT VALENCIANA	1.324
--------------------------	-------

2.756



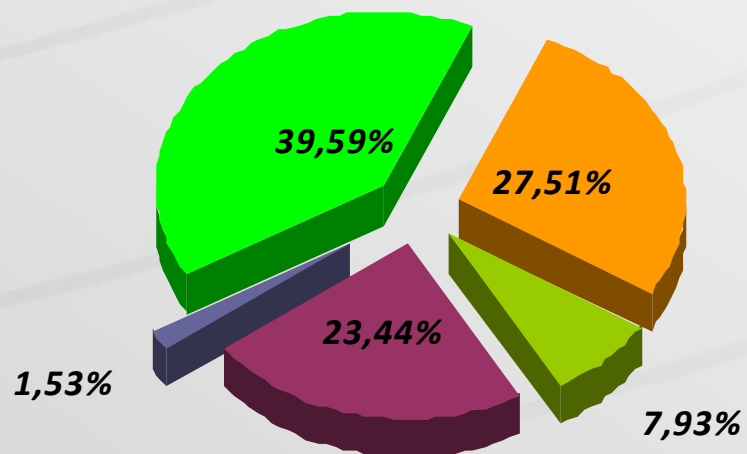
**GENERALITAT
VALENCIANA**

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

ARBITRATGE – LAUDES 2017

Estimatoris total	544
Estimatoris parcialment	378
Conciliatoris	109
Desestimatoris	322
No entren assumpte	21

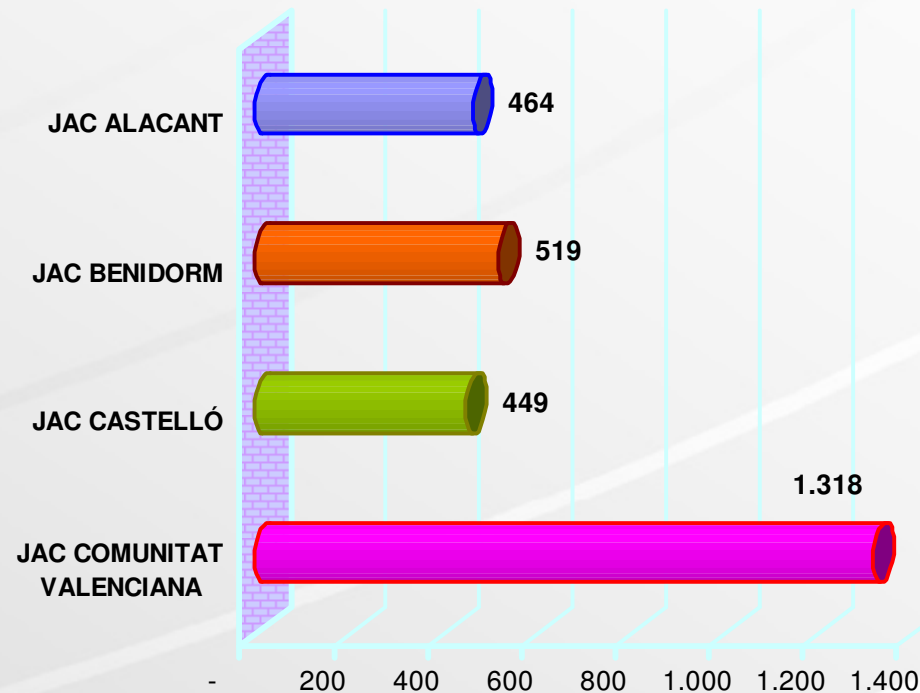
1.374



LAUDES DICTATS

JAC ALACANT	383
JAC BENIDORM	31
JAC CASTELLÓ	130
JAC CV	830

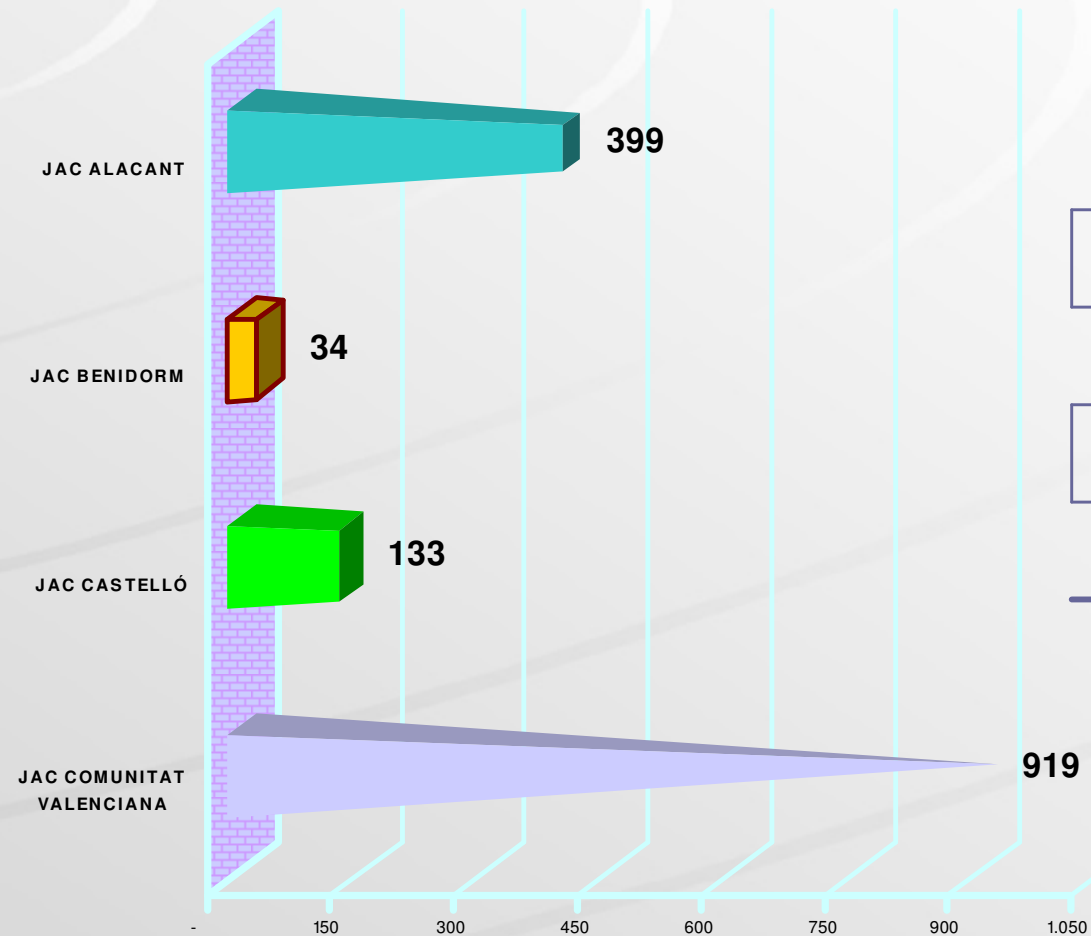
1.374



GENERALITAT VALENCIANA

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

ARBITRATGE AUDIÈNCIES 2017



AUDIÈNCIES CELEBRADES

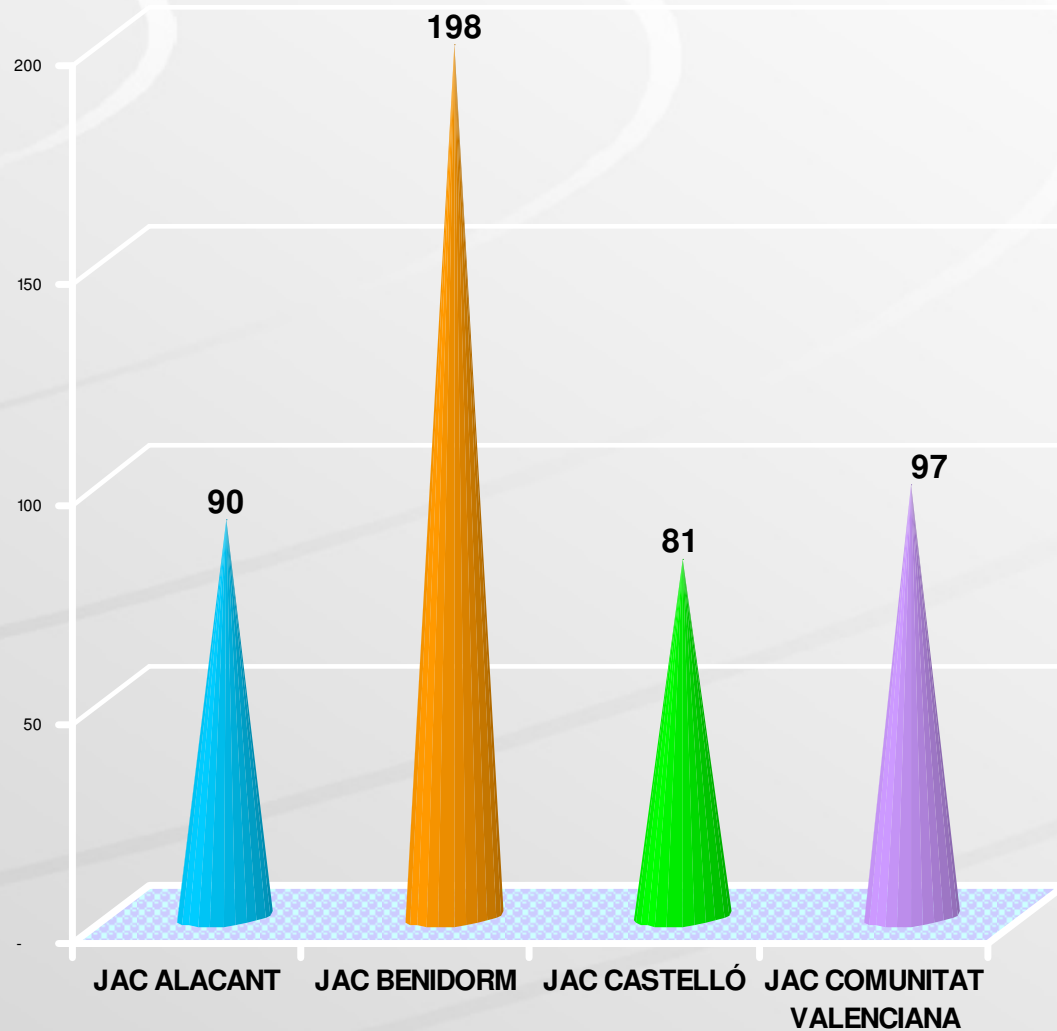
JAC ALACANT	399
JAC BENIDORM	34
JAC CASTELLÓ	133
JAC COMUNITAT VALENCIANA	919
Total	1.485



**GENERALITAT
VALENCIANA**

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

ARBITRATGE MEDIACIONS 2017



MEDIACIONS PRÈVIES POSITIVES

JAC ALACANT	90
-------------	----

JAC BENIDORM	198
--------------	-----

JAC CASTELLÓ	81
--------------	----

JAC COMUNITAT VALENCIANA	97
--------------------------	----

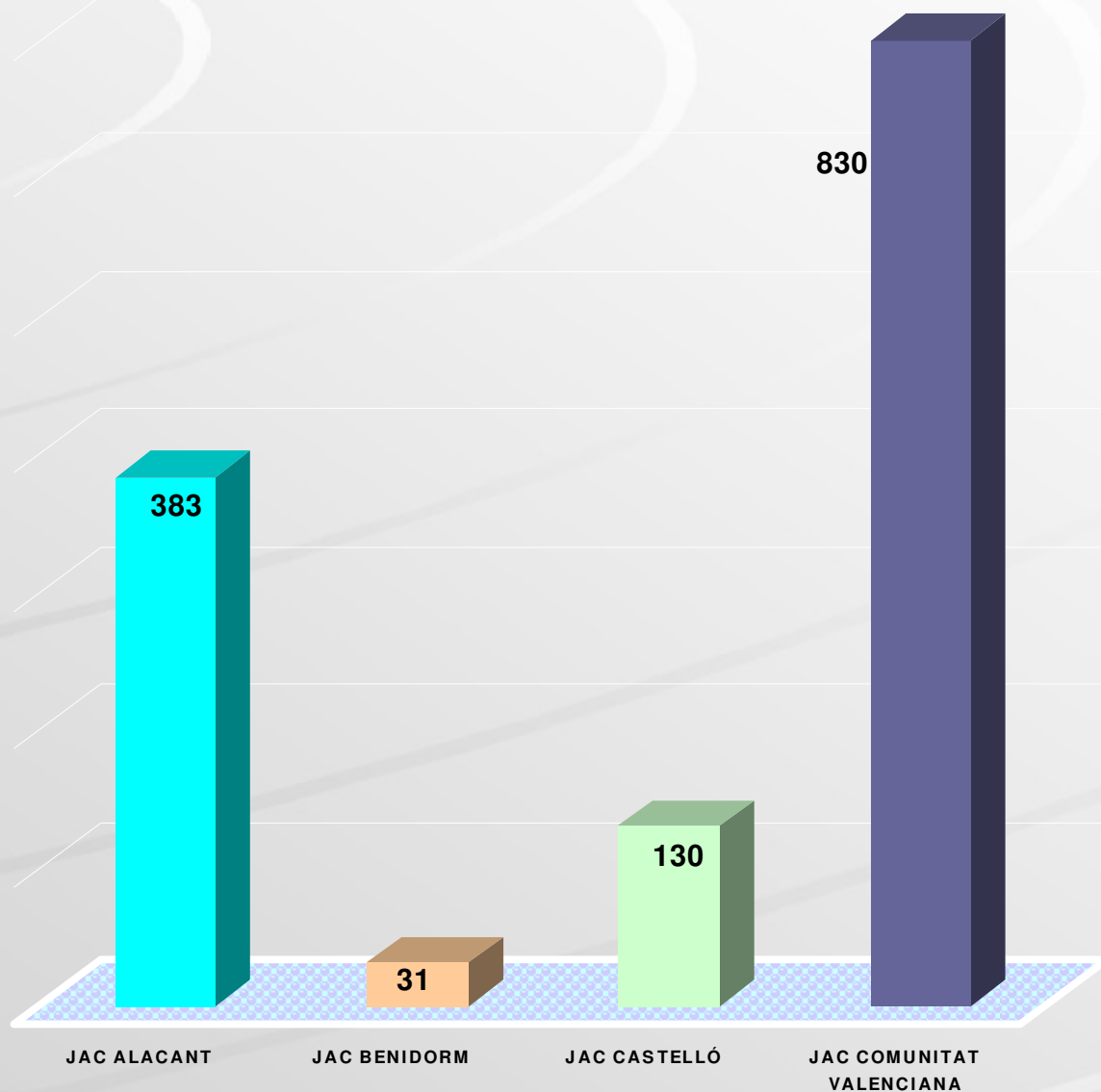
466



**GENERALITAT
VALENCIANA**

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

ARBITRATGE LAUDES DICTATS 2017



LAUDES DICTATS

JAC ALACANT	383
-------------	-----

JAC BENIDORM	31
--------------	----

JAC CASTELLÓ	130
--------------	-----

JAC COMUNITAT VALENCIANA	830
--------------------------	-----

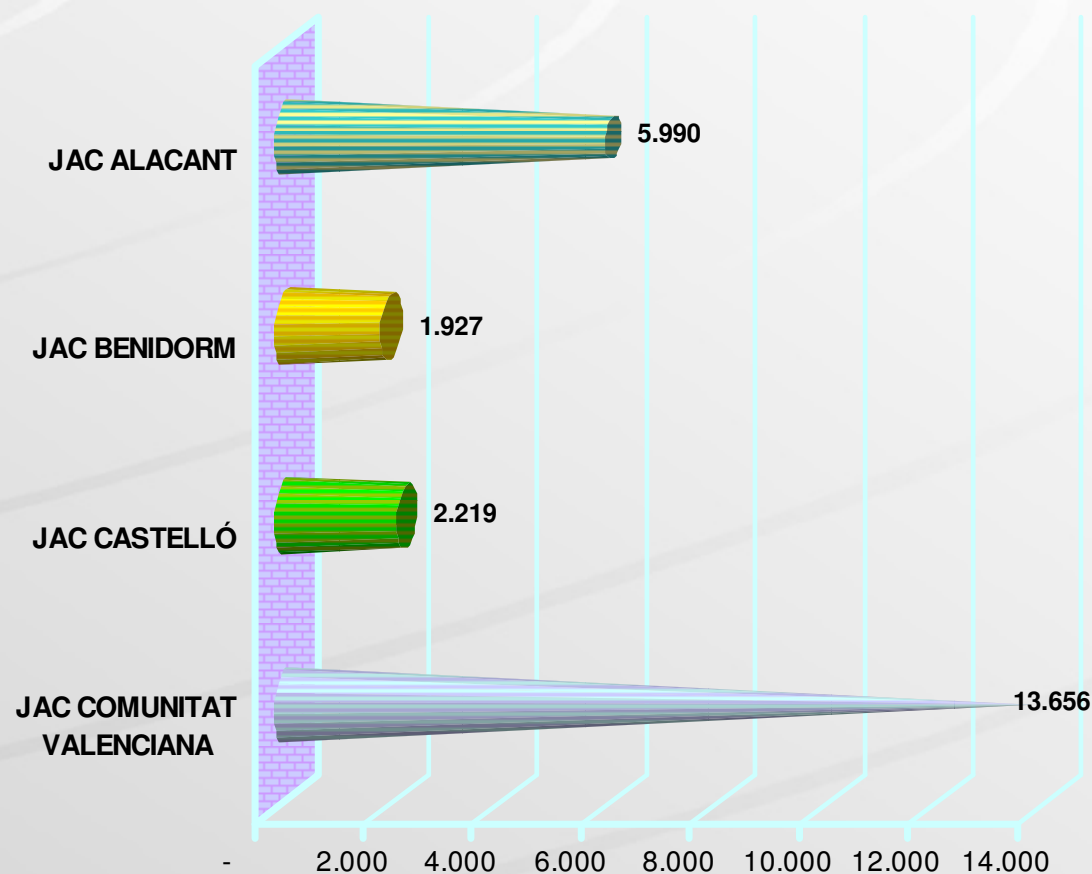
1.374



**GENERALITAT
VALENCIANA**

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

ARBITRATGE ADHESIONS EMPRESARIALS 2017



ADHESIONS EMPRESARIALS

JAC ALACANT	5.990
-------------	-------

JAC BENIDORM	1.927
--------------	-------

JAC CASTELLÓ	2.219
--------------	-------

JAC COMUNITAT VALENCIANA	13.656
--------------------------	--------

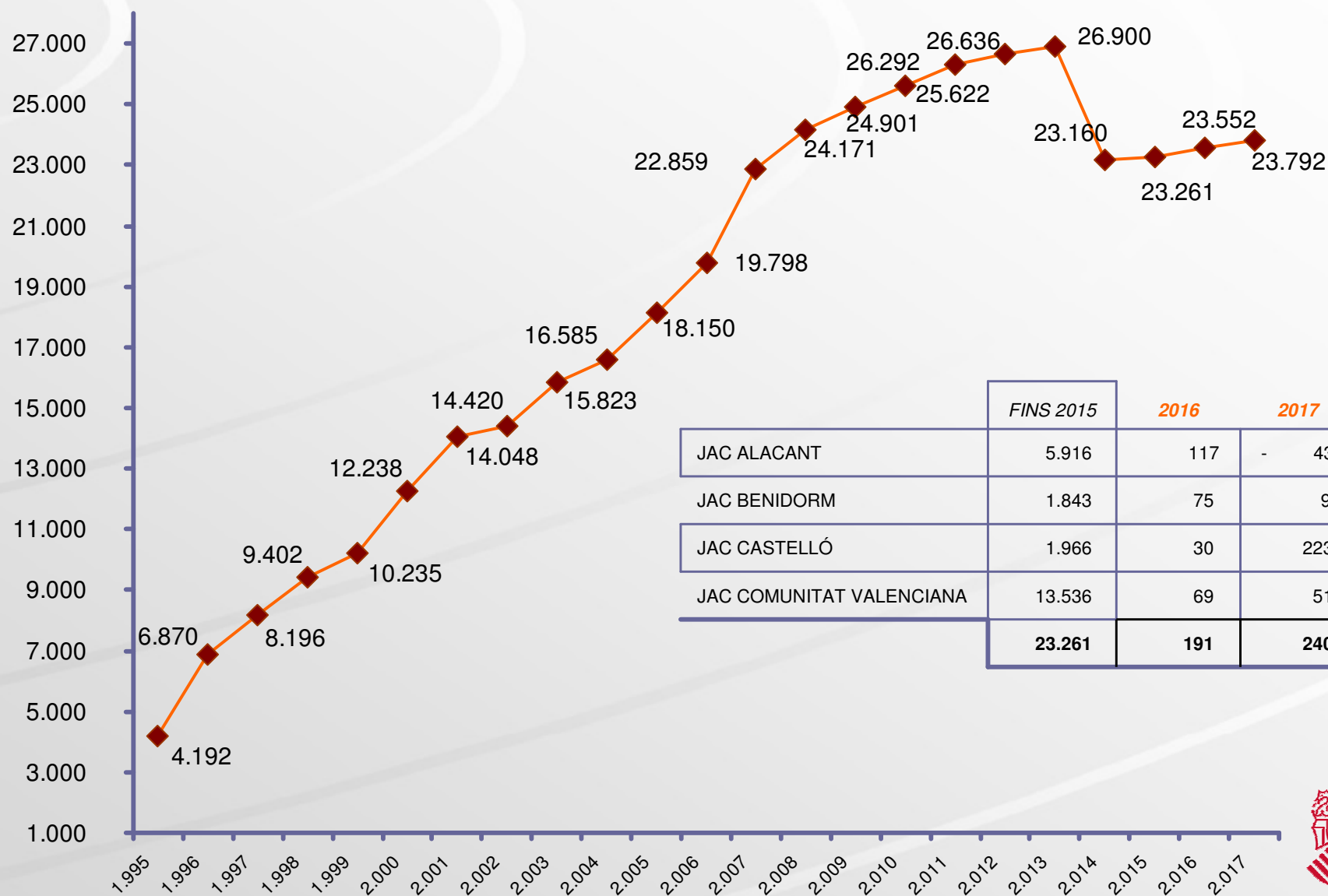
23.792



**GENERALITAT
VALENCIANA**

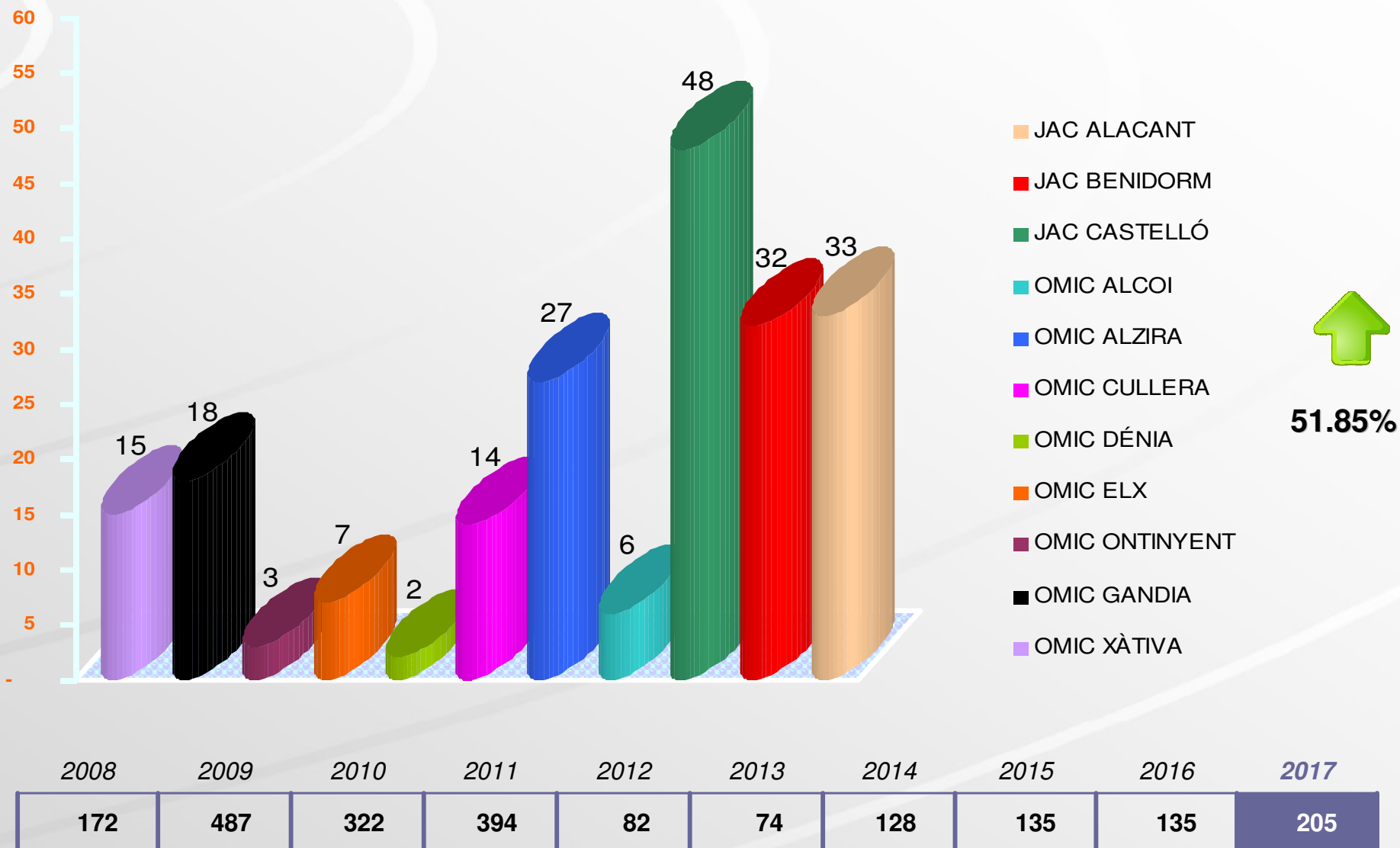
Conselleria d'Economia
Sostenible, Sectors Productius,
Comerç i Treball

ARBITRATGE ADHESIONS EMPRESARIALS 2017

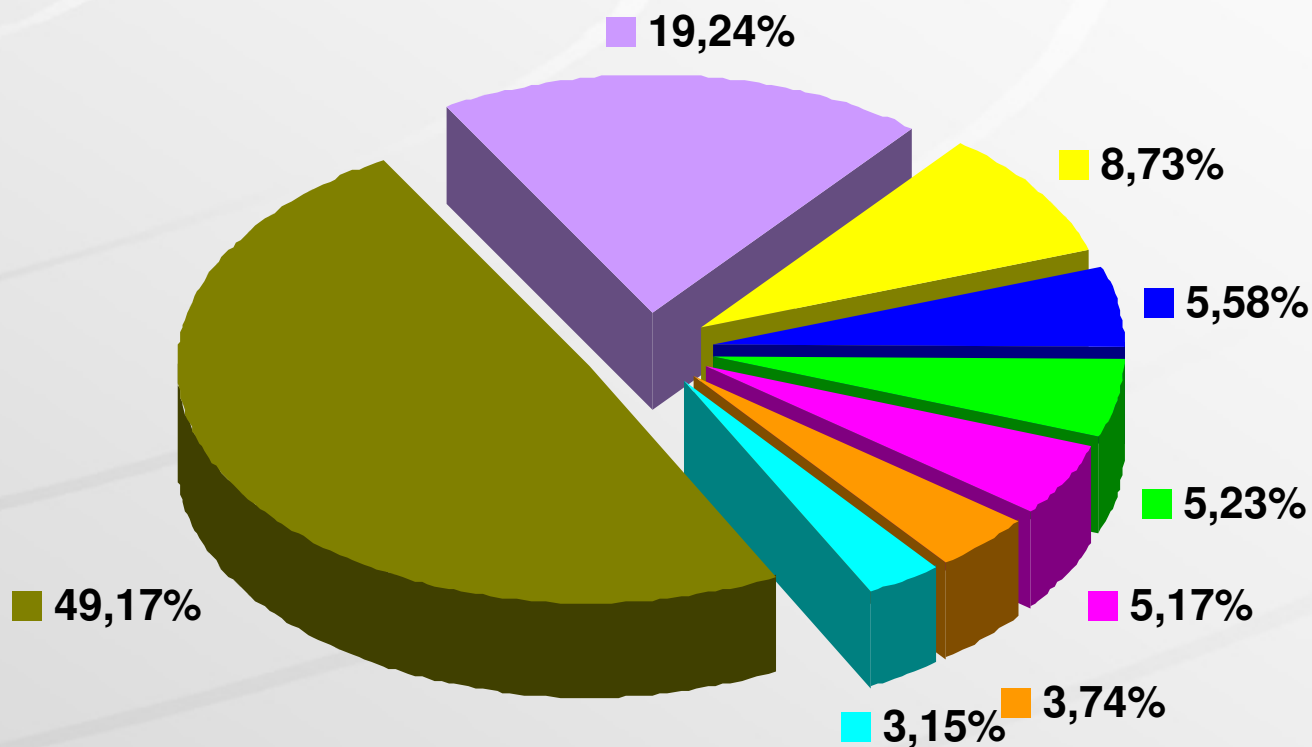


	FINS 2015	2016	2017	TOTAL
JAC ALACANT	5.916	117	- 43	5.990
JAC BENIDORM	1.843	75	9	1.927
JAC CASTELLÓ	1.966	30	223	2.219
JAC COMUNITAT VALENCIANA	13.536	69	51	13.656
	23.261	191	240	23.792

ARBITRATGE PER MITJANS ELECTRÒNICS (VIDEOCONFERÈNCIA) JAC CV 2017



DENUNCIES PER SECTORS COMUNITAT VALENCIANA 2017



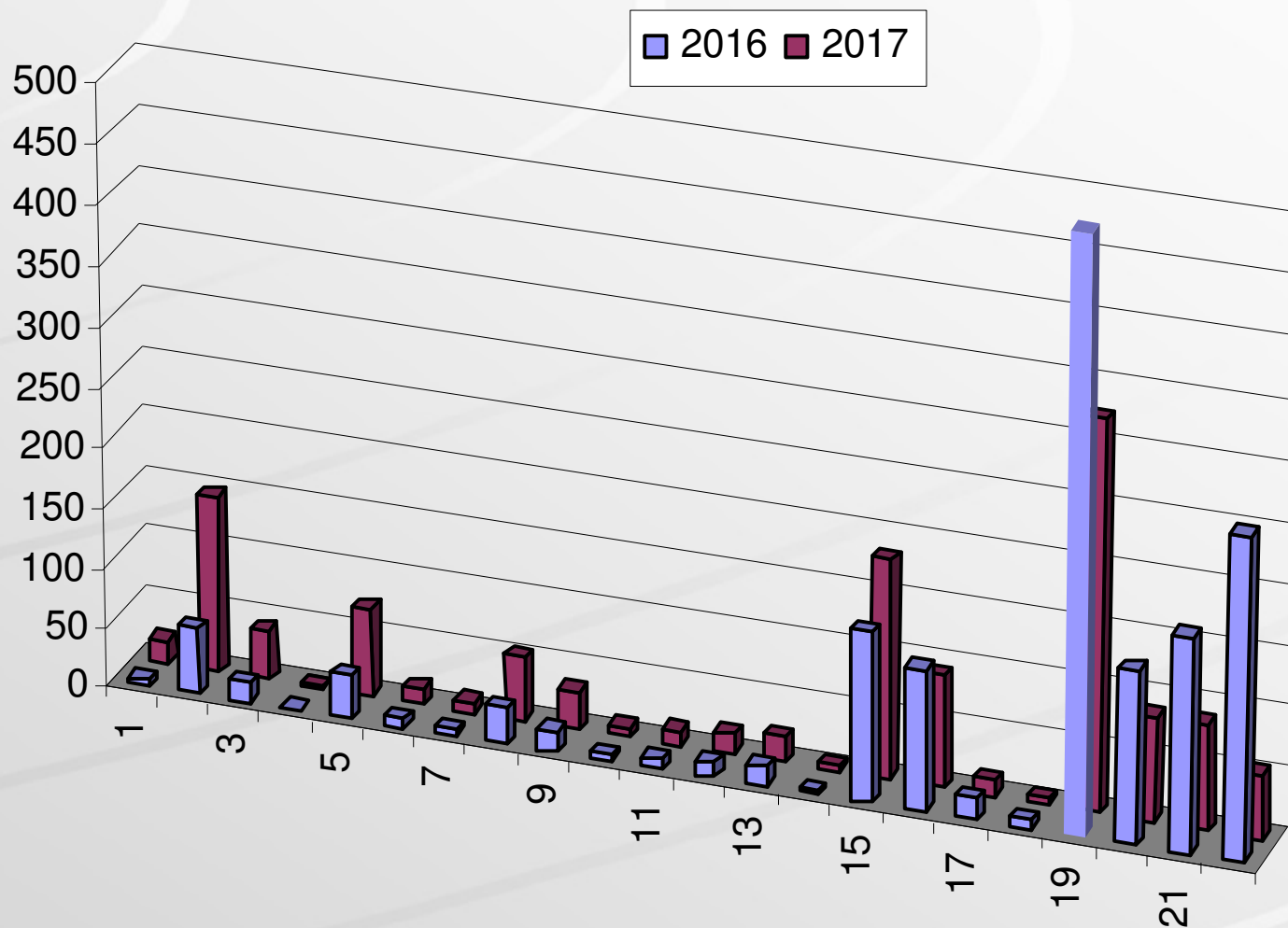
VEHICLES	324
JOGUETS	147
FORNIMENTS DE LA LLAR	94
TÈXTIL, PELL, CALÇAT	88
TELÈFON	87
VENDES FORA ESTABLIMENTS COMERCIALS	63
TALLER REPARACIÓ VEHICLES	53
RESTA SECTORS	828
TOTAL	1.684

Any 2016 2.291



-26'49%

DENÚNCIES 2016/2017



	SECTOR	2016	2017	%
1	29. JOI./RELO./E.FOTOGRAFIA	5	19	280%
2	18.1. JOGUETS	56	147	163%
3	24. SERVICIS SANITARIS	17	41	141%
4	1. AIGUA	1	2	100%
5	20. GRANS SUP.COMERCIALS	37	73	97%
6	27. AGÈNCIES DE VIATGES	7	13	86%
7	19. TINTORERIES	5	9	80%
8	25. HOSTALERIA	30	53	77%
9	8. ALIMENTACIÓ	18	31	72%
10	32. ASSEGURANCES	5	8	60%
11	23. GASOLINERES	8	12	50%
12	31. BANCOS I FINANCERES	12	17	42%
13	11. ELECTRODOMÈSTICS	16	22	38%
14	6. CORREUS I TELECOMUNICACIONS	3	4	33%
15	35. ALTRES SERVEIS	142	183	29%
16	14. FORNIMENT DE LA LLAR	117	94	-20%
17	22. S.A.T.	18	14	-22%
18	26. ENSENYANÇA	7	5	-29%
19	21. TALLER REPARACIÓ VEHICLES	492	324	-34%
20	5. TELÈFON	144	87	-40%
21	10. TÈXIL, PELL, CALÇAT	178	88	-51%
22	12. VEHICLES	268	53	-80%

ACTIVITAT INSPECTORA COMUNITAT VALENCIANA 2017

	ALACANT	CASTELLÓ	VALÈNCIA	TOTAL	2.016
TIPUS INFRACCIÓ					
Adulteració i frau en la qualitat	9	-	-	9	11
Frau en el pes	-	-	-	-	
Transaccions comercials	15	1	5	21	30
Preus	2	-	-	2	9
Normalització i condicions de venda	124		80	204	293
Altres infraccions	250	132	329	711	1.010
TOTAL ACTES POSITIVES	400	133	414	947	1.353
ACTES NEGATIVES	10.148	10.397	11.202	31.747	33.196
ACTES DE PRESES DE MOSTRES	48	26	61	135	188
TOTAL ACTES	10.596	10.556	11.677	32.829	34.737

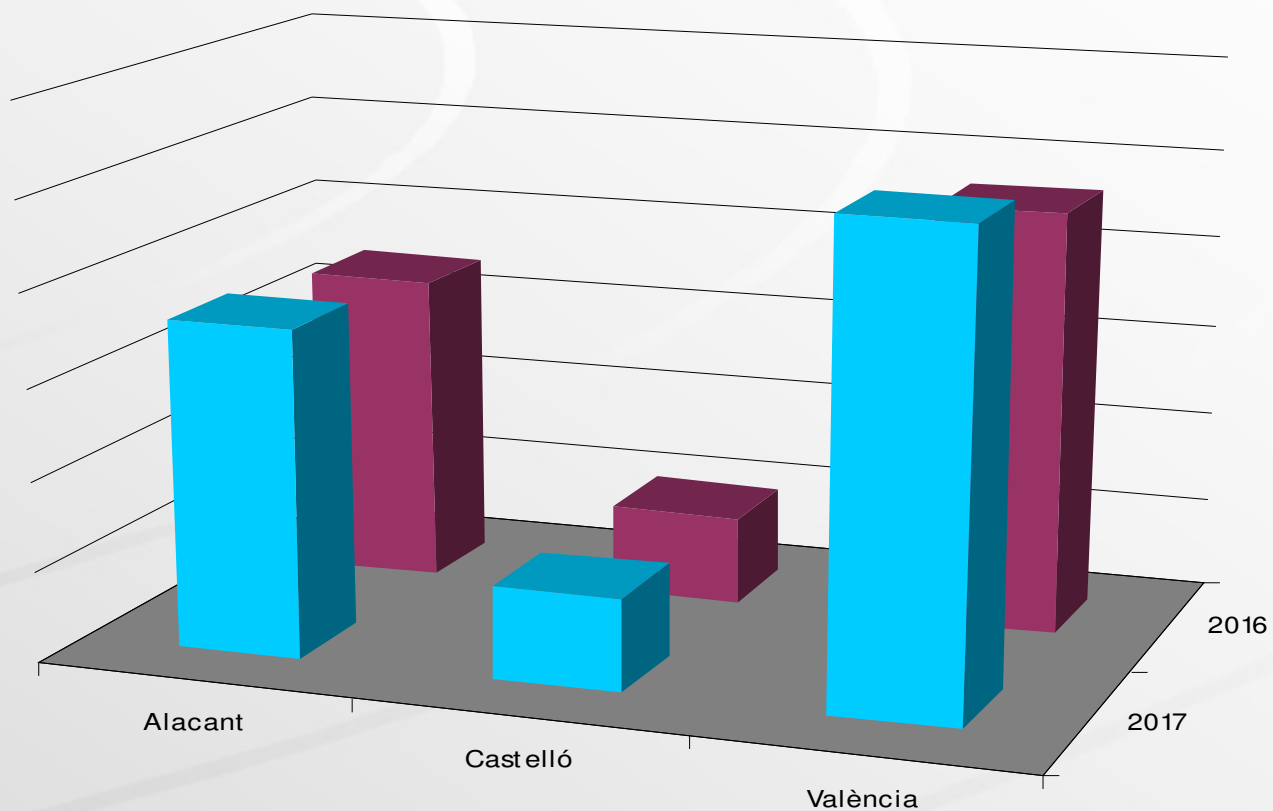
Percentatges per tipus d'acta				
	Alacant	Castelló	València	Valors mitjans
<i>Actes positives</i>	3,78%	1,26%	3,55%	2,88%
<i>Actes negatives</i>	95,77%	98,49%	95,93%	96,70%
<i>Actes de preses de mostres</i>	0,45%	0,25%	0,52%	0,41%
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

ACTIVITAT SANCIONADORA COMUNITAT VALENCIANA. SANCIONS CLASSIFICADES PER MOTIUS Y GRAU 2017

ACTIVITAT SANCIONADORA COMUNITAT VALENCIANA. SANCIONS CLASSIFICADES PER MOTIUS Y GRAU 2017

	ALACANT		CASTELLÓ		VALÈNCIA		TOTAL	
	Exp.	Import	Exp.	Import	Exp.	Import	Exp.	Import
EXPEDIENTS SANCIONATS								
Adulteració i frau en la qualitat	1	7.000	-	-	4	12.200	5	19.200
Fulls de reclamacions	4	2.700	-	-	9	5.640	13	8.340
Clàusules abusives	3	14.006	-	-	14	67.236	17	81.242
Incompliment de requeriment	58	86.400	4	5.200	54	60.505	116	152.105
Incompliment serveis atenció client	27	47.000	-	-	35	24.500	62	71.500
Transaccions comercials	-	-	-	-	1	2.000	1	2.000
Preus	7	12.406	-	-	3	3.000	10	15.406
Normalització i condicions venda	23	52.056	8	5.400	15	18.020	47	75.476
Pràctiques deslleials	5	32.018	-	-	14	69.620	19	101.638
Garanties	14	29.528	-	-	8	8.400	22	37.928
Etiquetatge	7	22.100	-	-	61	54.800	68	76.900
Altres infraccions	22	61.340	96	156.400	29	115.861	159	333.601
TOTAL SANCIONATS	171	366.554	108	167.000	247	441.782	539	975.336
SANCIONATS LLEUS	136	216.350	98	120.000	183	183.244	430	519.594
SANCIONATS GREUS	35	150.204	10	47.000	64	258.538	109	455.742
SANCIONATS MOLT GREUS	-	-	-	-	-	-	-	-

COMPARATIVA IMPORTS FULLS DE RECLAMACIONS



	Alacant	Castelló	València
■ 2017	17.913,05	5.132,11	25.835,20
■ 2016	16.994,46	4.896,87	23.232,28



8'33%

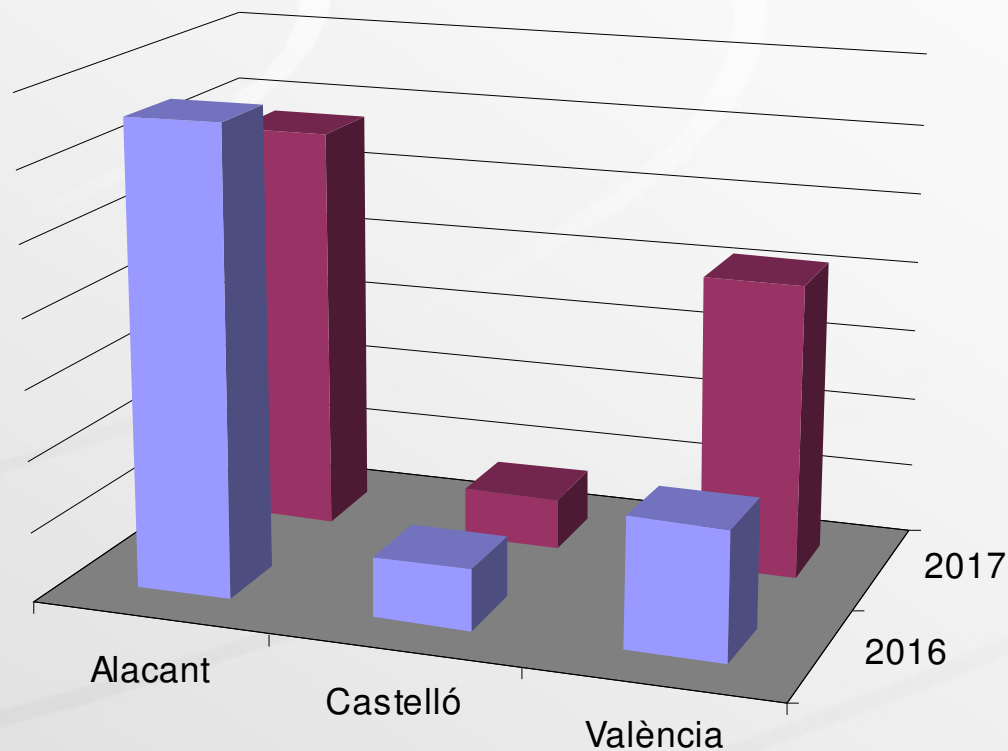
	2016	2017
TOTAL	45.123'61 €	48.880,36€

IMPORTS INGRESSATS PER SANCIONS

	2013	2014	2015	2016	2017
ALACANT	284.024,78	263.607,76	285.716,53	177.620,67	320.646,54
CASTELLÓ	69.125,79	128.116,25	108.740,00	103.319,85	217.260,85
VALÈNCIA	212.094,96	479.660,37	316.873,03	264.560,96	611.076,06
Totals	565.245,53	871.384,38	711.329,56	545.501,48	1.148.983,45

Variació	306.138,85	- 160.054,82	- 165.828,08	603.481,97
	54,16%	-18,37%	-23,31%	110,63%

TAXES SERVEIS ADMINISTRATIUS (SOIVRE)



	2016	2017
TOTAL	9.284,97 €	10.674,06€



13%

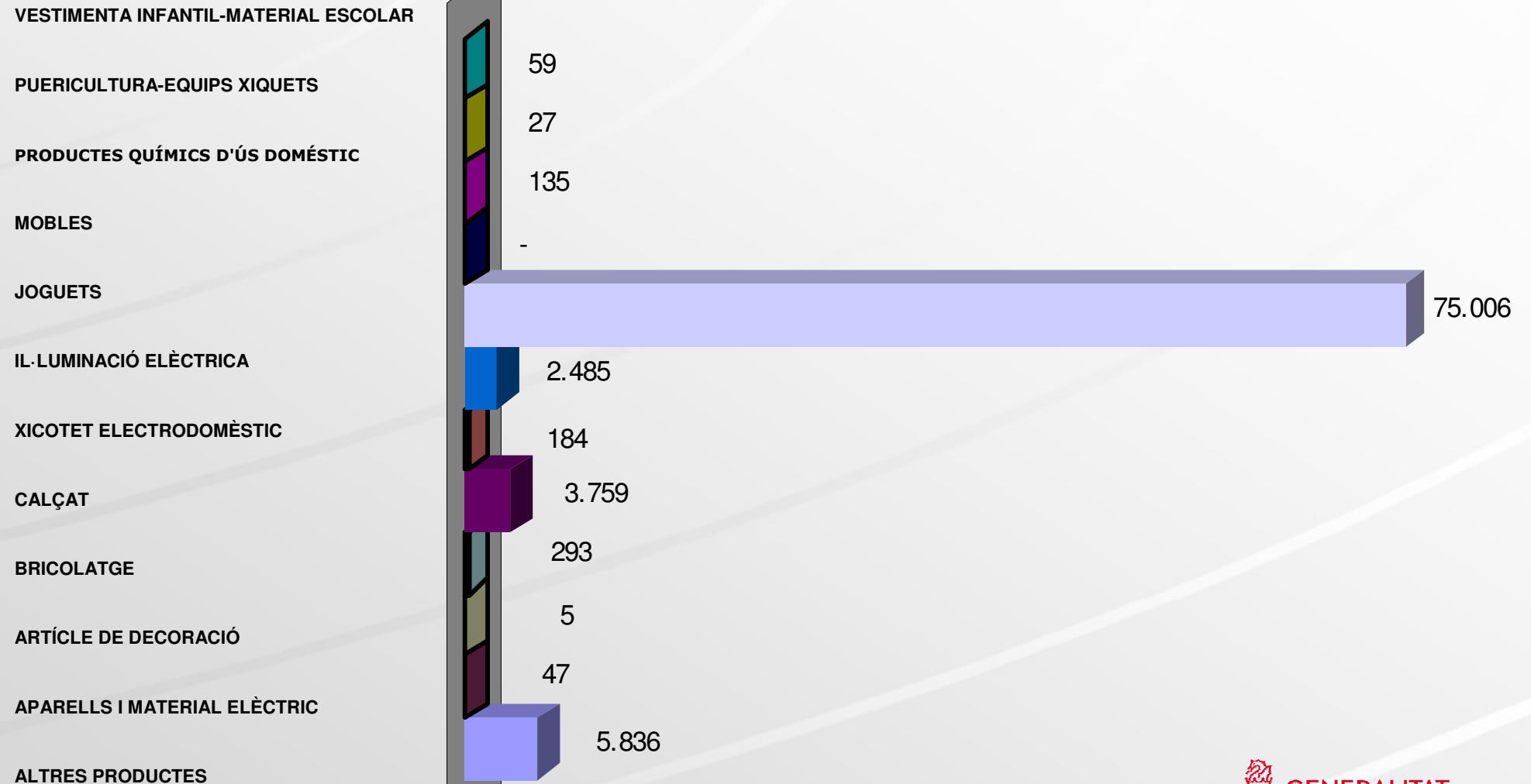
	Alacant	Castelló	València
■ 2016	6.579,90 €	877,32 €	1.827,75 €
■ 2017	5.775,69 €	731,10 €	4.167,27 €

CAMPANYES D'INSPECCIÓ 2017

Mes	Campanya	Àmbit	Insp. Realitzades	Actes Positives	Mostres preses
Gener	Fulletes publicitaris(inspecció)	NACIONAL	36	23	
Febrer	Productes amb pretesa finalitat sanitària	NACIONAL	45	15	
	Maletes, bosses de mà i carteres de venda en basars	NACIONAL			10
Febrer/Març	Correctors posturals désquena amb imants	AUTONÒMIC	6	6	
Març	Begudes espirituoses	NACIONAL	45	20	15
Abril	Café	NACIONAL			20
	Joguets plastificats	EUROP	4	1	
Maig	Peces de roba infantils amb cordons	AUTONÒMIC			10
Maig/Juny	Etiquetatge eficiència energètica pneumàtics	EUROP	95	32	2
Juny	Patinets i joguets de baix cost	NACIONAL	45	31	10
juliol	Maletes, bosses de mà i carteres de venda en basars	NACIONAL	46	44	
Agost	Cafè	NACIONAL	60	11	
Setembre	Bicicletes	NACIONAL	48	45	
Octubre	Gasolina 95 i 98 octans	AUTONÒMIC	10	-	10
	Companyies de serveis: accés a la informació precontractual en la web i control del cobrament per l'ús de targeta de crèdit/dèbit	NACIONAL	48	37	
Novembre Desembre Gener 2018	Residències de persones majors	NACIONAL	En execució	-	-

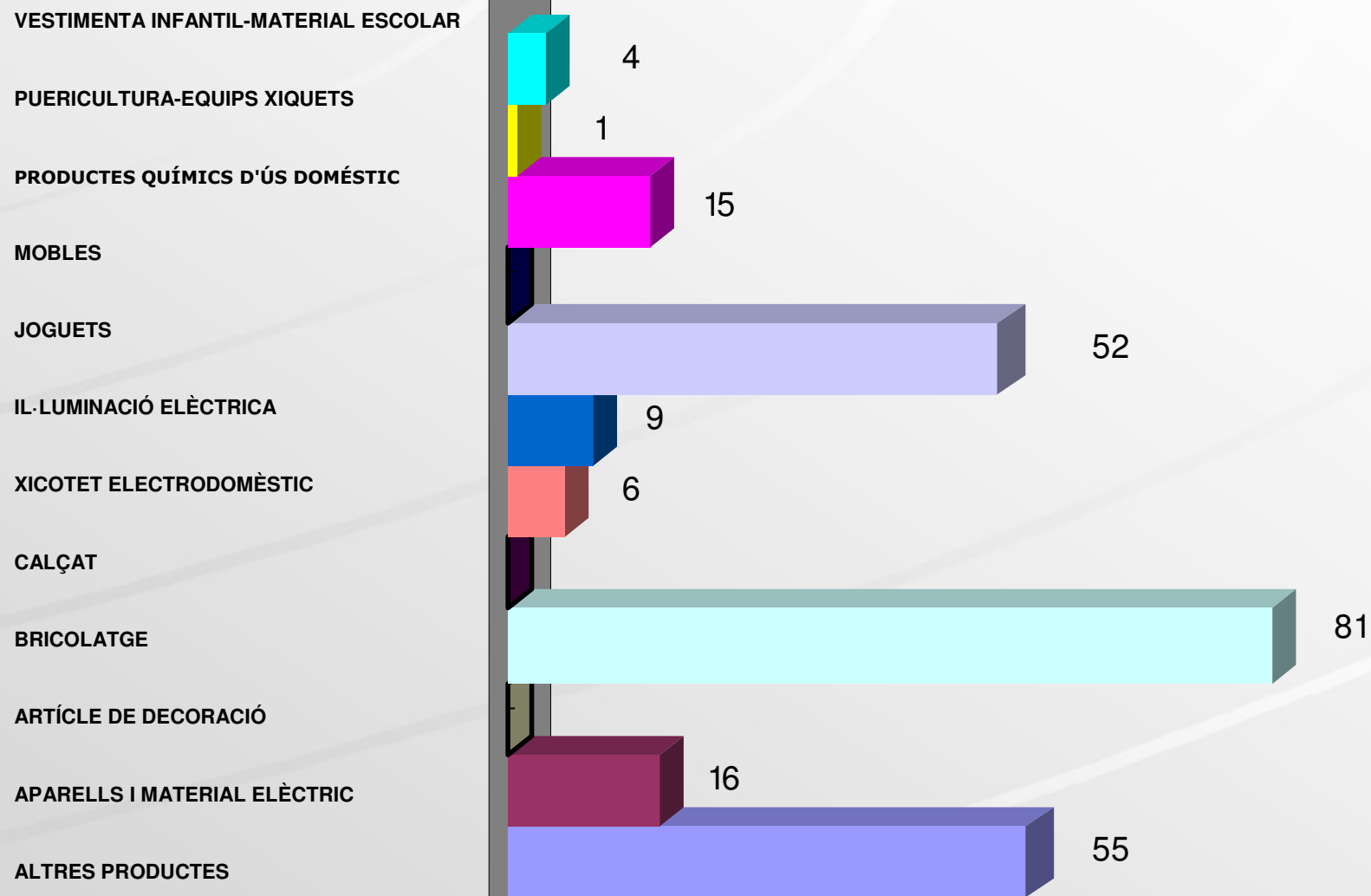
PRODUCTES RETIRATS PER PROVÍNCIES ANY 2017

ALACANT



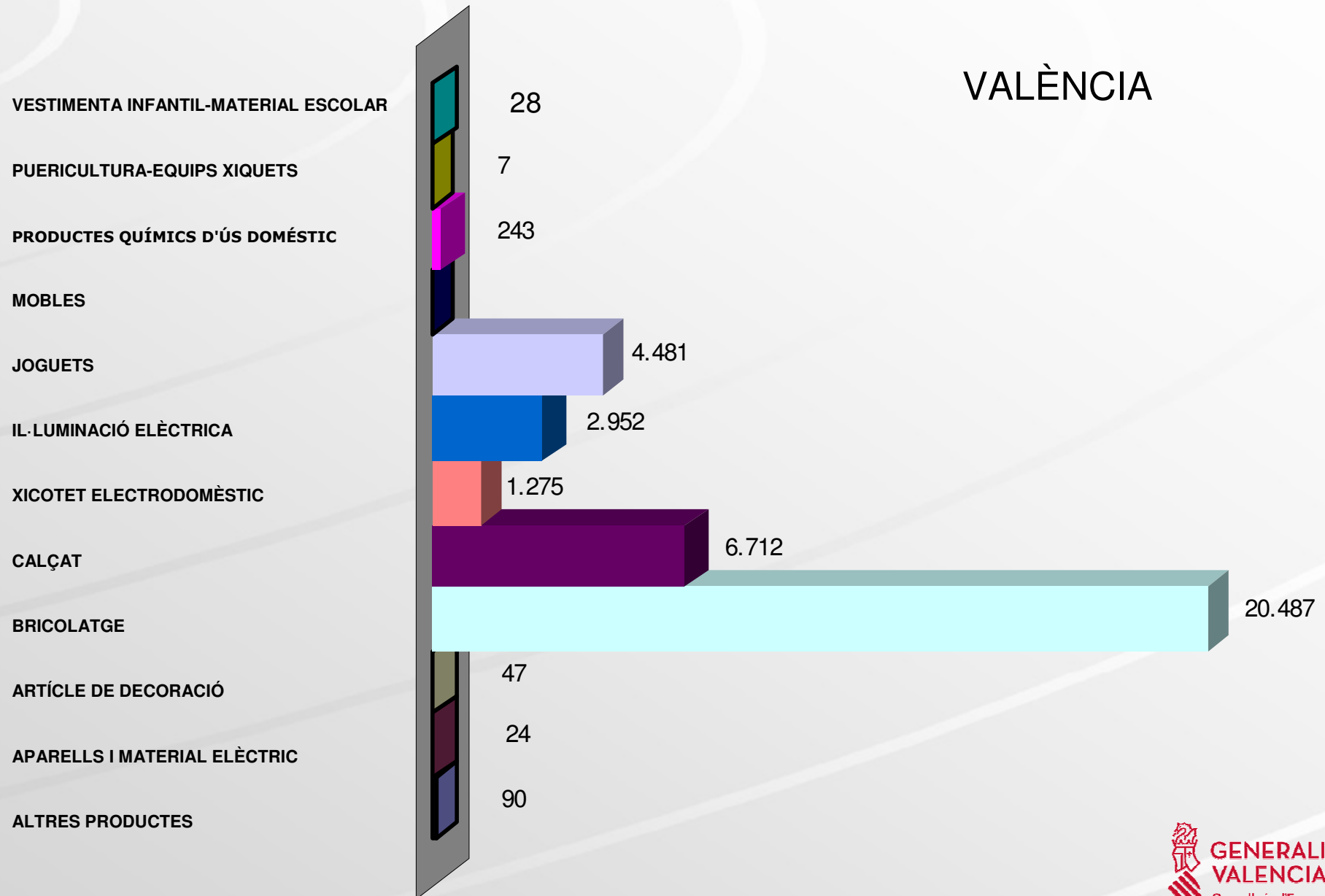
PRODUCTES RETIRATS PER PROVÍNCIES ANY 2017

CASTELLÓ

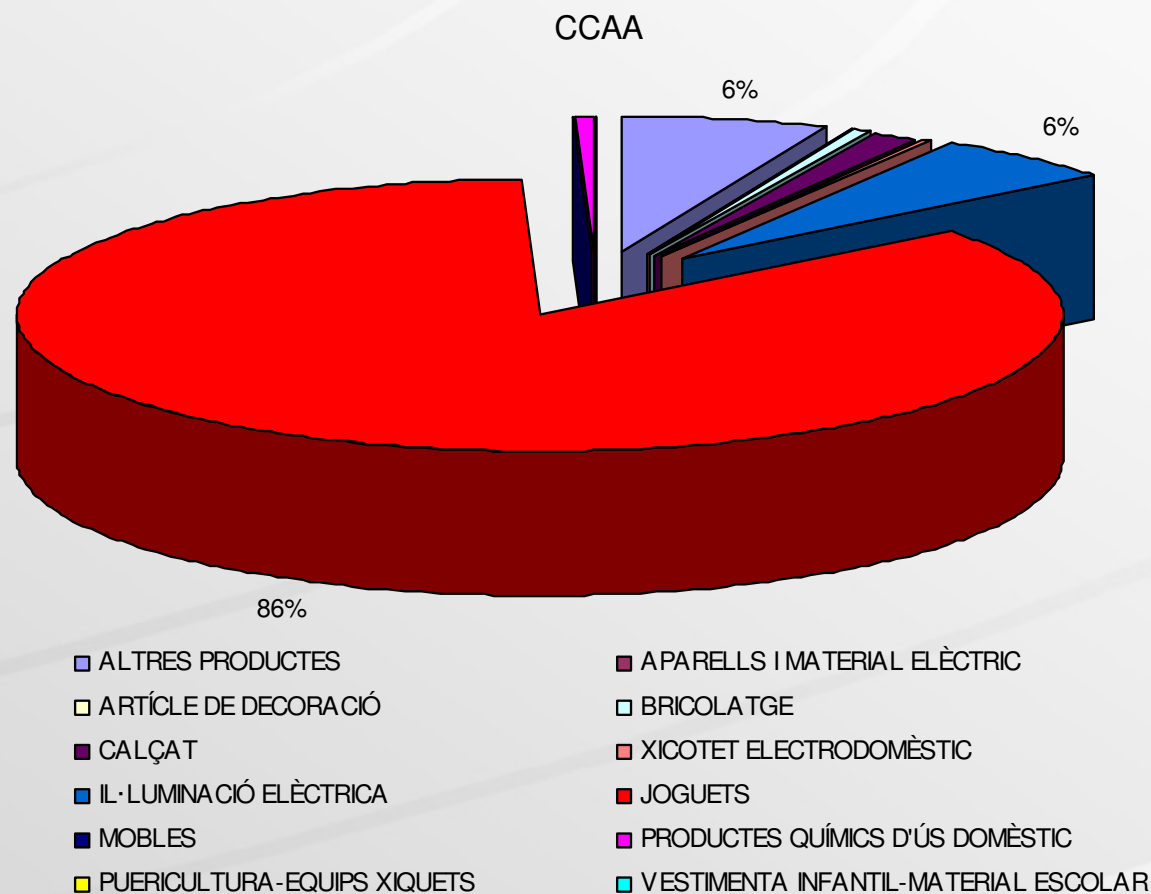


PRODUCTES RETIRATS PER PROVÍNCIES ANY 2017

VALÈNCIA



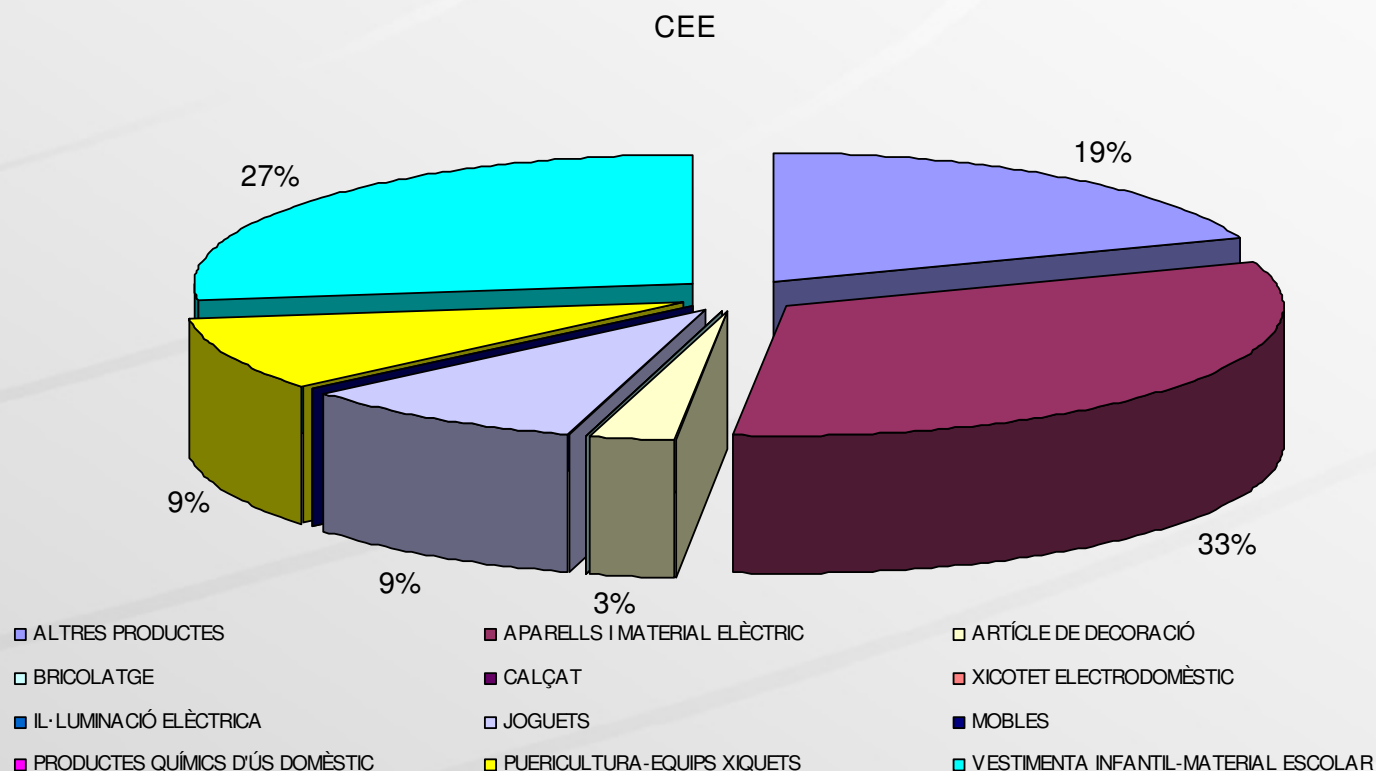
SECTOR DE PROCEDÈNCIA DE LES ALERTES DELS PRODUCTES RETIRATS EN LA COMUNITAT VALENCIANA



SECTOR	CCAA
ALTRES PRODUCTES	5.952
APARELLS I MATERIAL ELÈCTRIC	30
ARTICLE DE DECORACIÓ	48
BRICOLATGE	509
CALÇAT	1.137
XICOTET ELECTRODOMÈSTIC	318
IL·LUMINACIÓ ELÈCTRICA	5.414
JOGUETS	79.402
MOBLES	-
PRODUCTES QUÍMICS D'ÚS DOMÈSTIC	392
PUERICULTURA-EQUIPS XIQUETS	21
VESTIMENTA INFANTIL-MATERIAL ESCOLAR	-
TOTAL	93.223

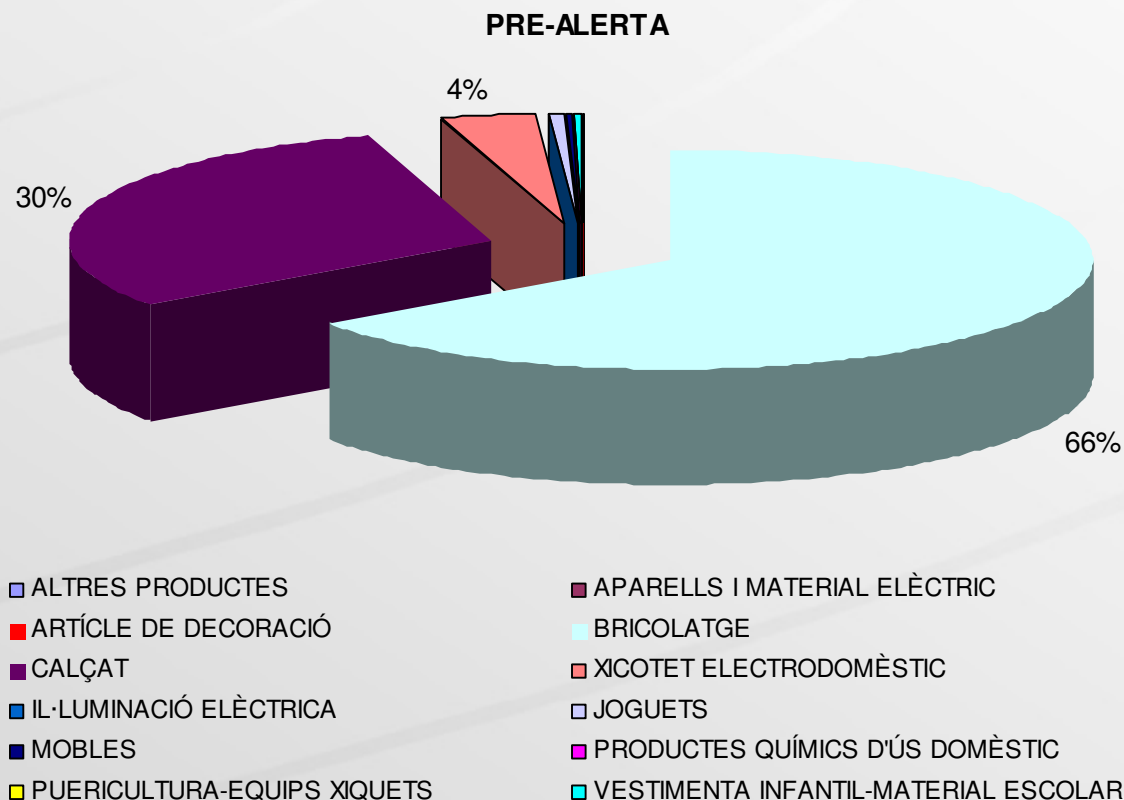
XARXA D'ALERTES

SECTOR DE PROCEDÈNCIA DE LES ALERTES DELS PRODUCTES RETIRATS EN LA COMUNITAT VALENCIANA



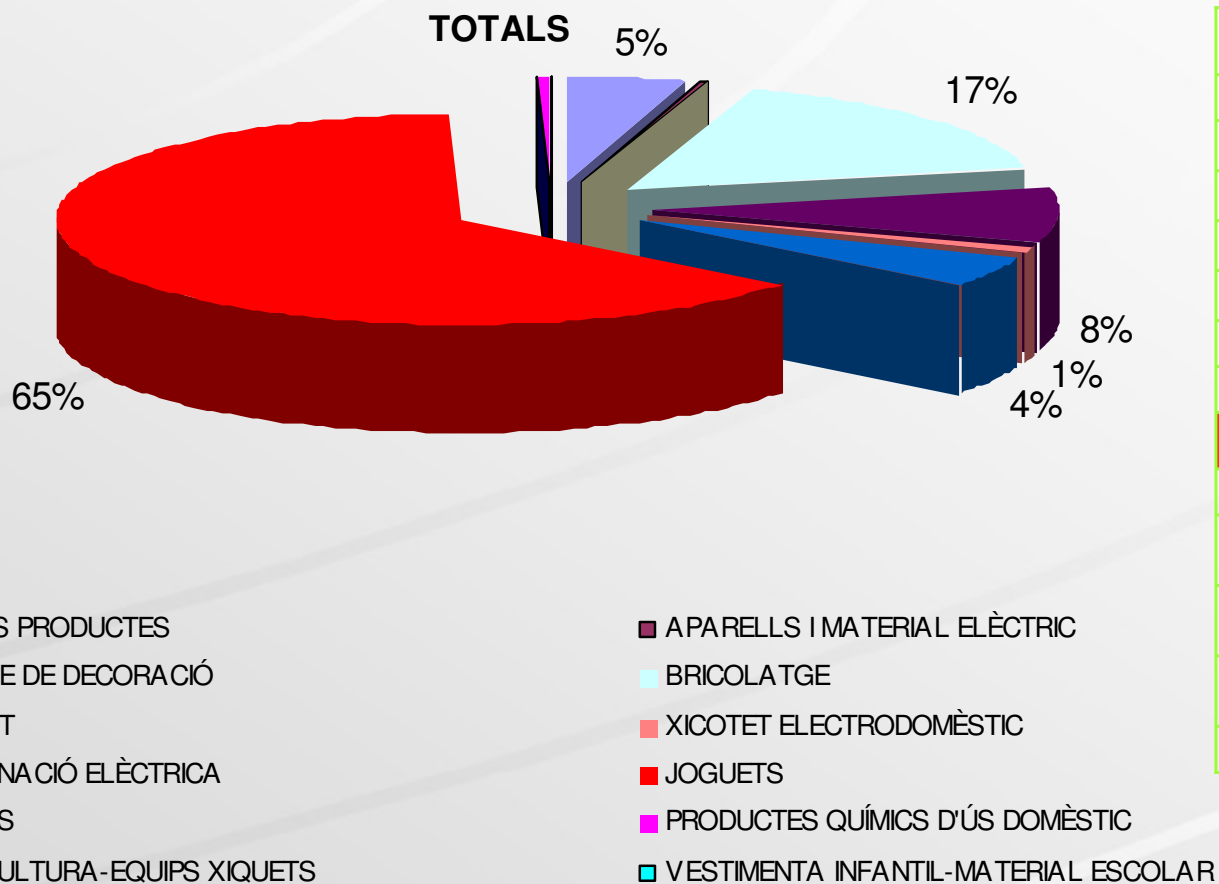
SECTOR	CEE
ALTRES PRODUCTES	29
APARELLS I MATERIAL ELÈCTRIC	48
ARTÍCLE DE DECORACIÓ	4
BRICOLATGE	-
CALÇAT	-
XICOTET ELECTRODOMÈSTIC	-
IL·LUMINACIÓ ELÈCTRICA	-
JOGUETS	14
MOBLES	-
PRODUCTES QUÍMICS D'ÚS DOMÈSTIC	-
PUERICULTURA-EQUIPS XIQUETS	14
VESTIMENTA INFANTIL-MATERIAL ESCOLAR	40
TOTAL	149

SECTOR DE PROCEDÈNCIA DE LES ALERTES DELS PRODUCTES RETIRATS EN LA COMUNITAT VALENCIANA



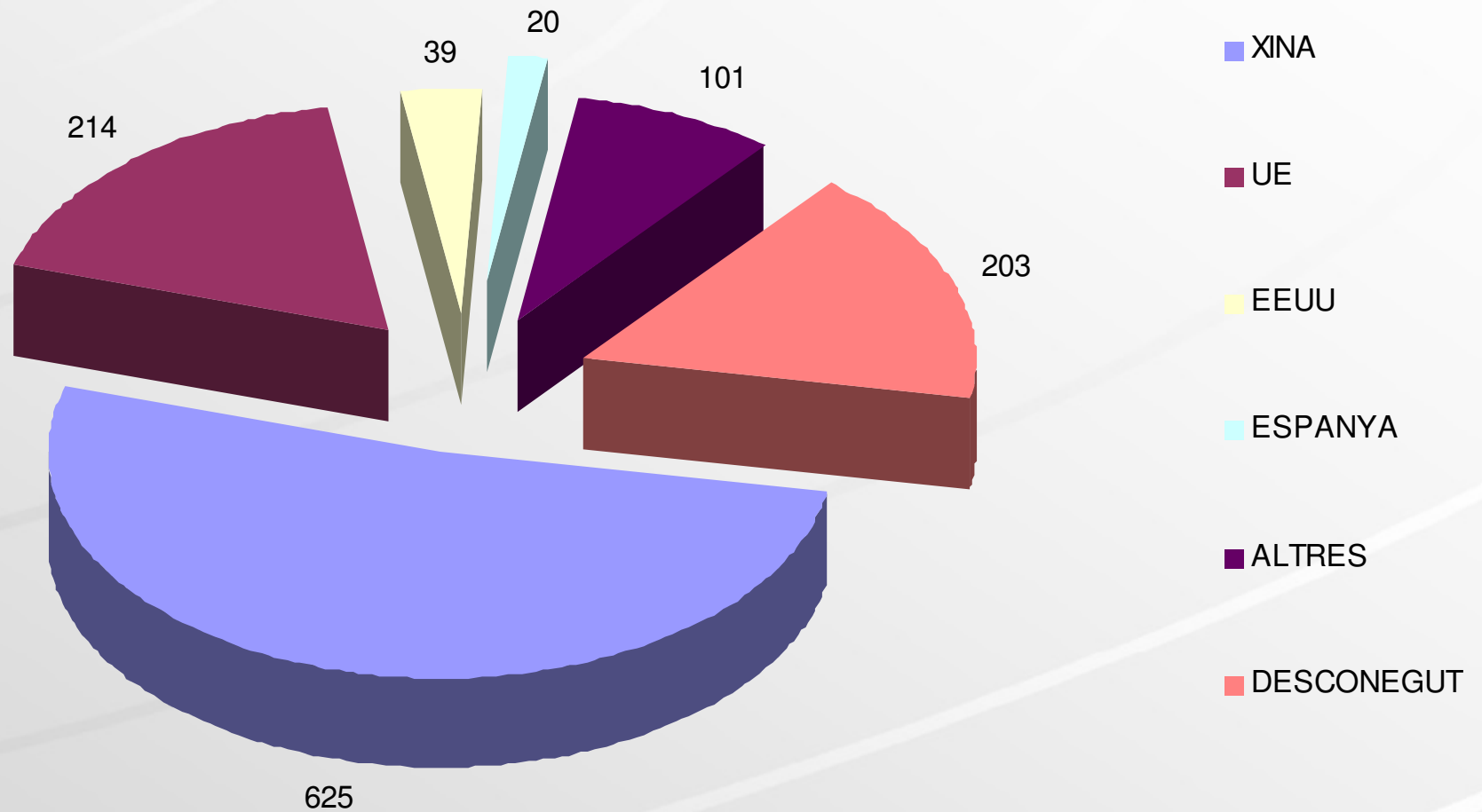
SECTOR	PRE- ALERT
ALTRES PRODUCTES	
APARELLS I MATERIAL ELÈCTRIC	9
ARTÍCLE DE DECORACIÓ	
BRICOLATGE	20.208
CALÇAT	9.334
XICOTET ELECTRODOMÈSTIC	1.147
IL·LUMINACIÓ ELÈCTRICA	32
JOGUETS	123
MOBLES	144
PRODUCTES QUÍMICS D'ÚS DOMÈSTIC	1
PUERICULTURA-EQUIPS XIQUETS	
VESTIMENTA INFANTIL-MATERIAL ESCOLAR	51
TOTAL	31.049

SECTOR DE PROCEDÈNCIA DE LES ALERTES DELS PRODUCTES RETIRATS EN LA COMUNITAT VALENCIANA



SECTOR	TOTALES
ALTRES PRODUCTES	5.981
APARELLS I MATERIAL ELÈCTRIC	87
ARTÍCLE DE DECORACIÓ	52
BRICOLATGE	20.717
CALÇAT	10.471
XICOTET ELECTRODOMÈSTIC	1.465
IL·LUMINACIÓ ELÈCTRICA	5.446
JOGUETS	79.539
MUEBLES	144
PRODUCTES QUÍMICS D'ÚS DOMESTIC	393
PUERICULTURA-EQUIPS XIQUETS	35
VESTIMENTA INFANTIL-MATERIAL ESCOLAR	91
TOTAL	124.421

DISTRIBUCIÓ DE LA PROCEDÈNCIA DELS PRODUCTES RETIRATS

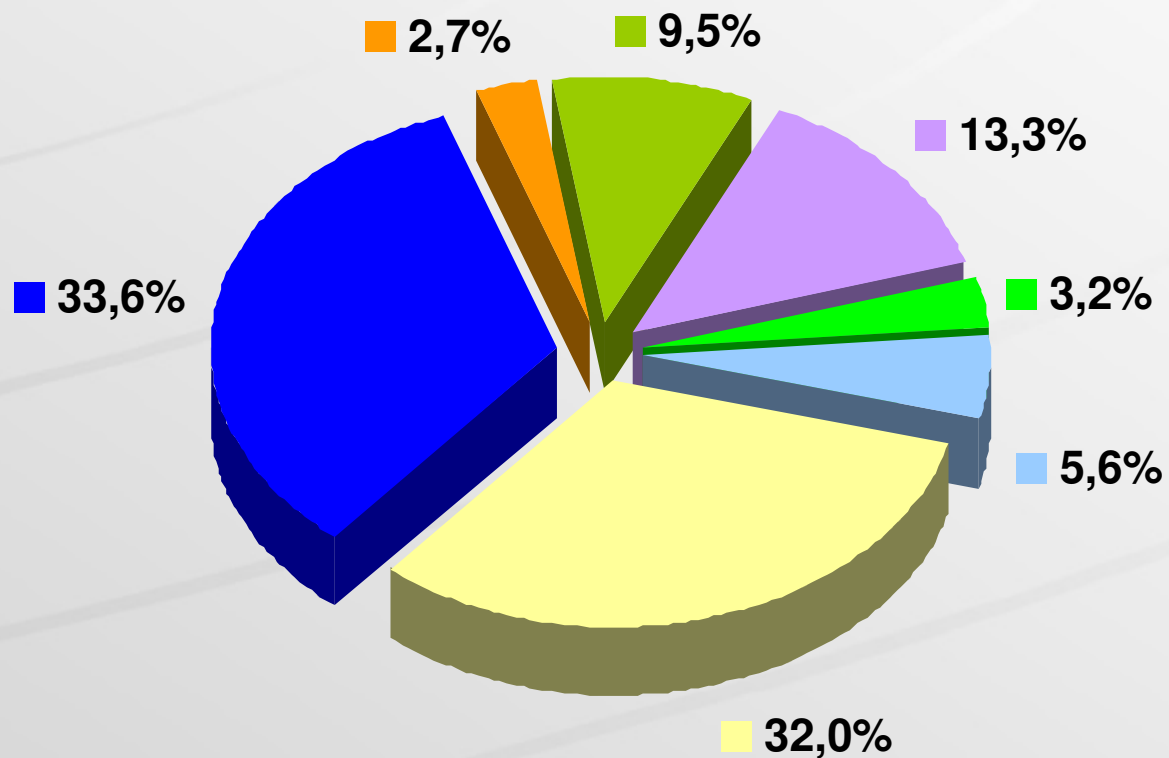


PAÍS DE PROCEDÈNCIA DELS PRODUCTES RETIRATS

PRODUCT	XINA	UE	EEUU	ESPANYA	ALTRES	DESCO- NEGUT	TOTAL
APARELLS I MATERIAL ELÈCTRIC	29	1	1	1		11	43
ARTÍCLES BROMA	5					1	6
ARTÍCLES DE DECORACIÓ	6	4				3	13
ARTÍCLES DE LA LLAR	3	1					4
ARTÍCLES DE PUERICULTURA	18	30		4	3	5	60
COSMÈTICS	11	14	16	2	14	5	62
ELECTRODOMÈSTICS		1					1
IL·LUMINACIÓ ELÈCTRICA	63	6		1		20	90
JOIES	28				1	20	49
JOQUETS	274	30	1	1	5	55	366
MAQUINÀRIA/FERRAMENTES	19		4	2	3	5	33
MATERIAL ESPORTIU	3	2				1	6
MATERIAL ELÈCTRIC	29		3			14	46
MATERIAL ESCOLAR		1				2	3
MOBLES	1	2		1	1	1	6
ALTRES	64	9		3	13	14	103
XICOTET ELECTRODOMÈSTIC	22	88	7		2	6	125
PRODUCTES QUÍMICS	5		7	3	1		16
TÈXTIL/CALÇAT	28	7			11	9	55
VEHICLES/ACCESSORIS	17	18		2	47	31	115
TOTAL	625	214	39	20	101	203	1.202
%	52,0%	17,8%	3,2%	1,7%	8,4%	16,9%	100%

ASSOCIACIONS DE PERSONES CONSUMIDORES I USUÀRIES DE LA COMUNITAT VALENCIANA

CONSULTES 2017. SECTORS MÉS CONSULTATS

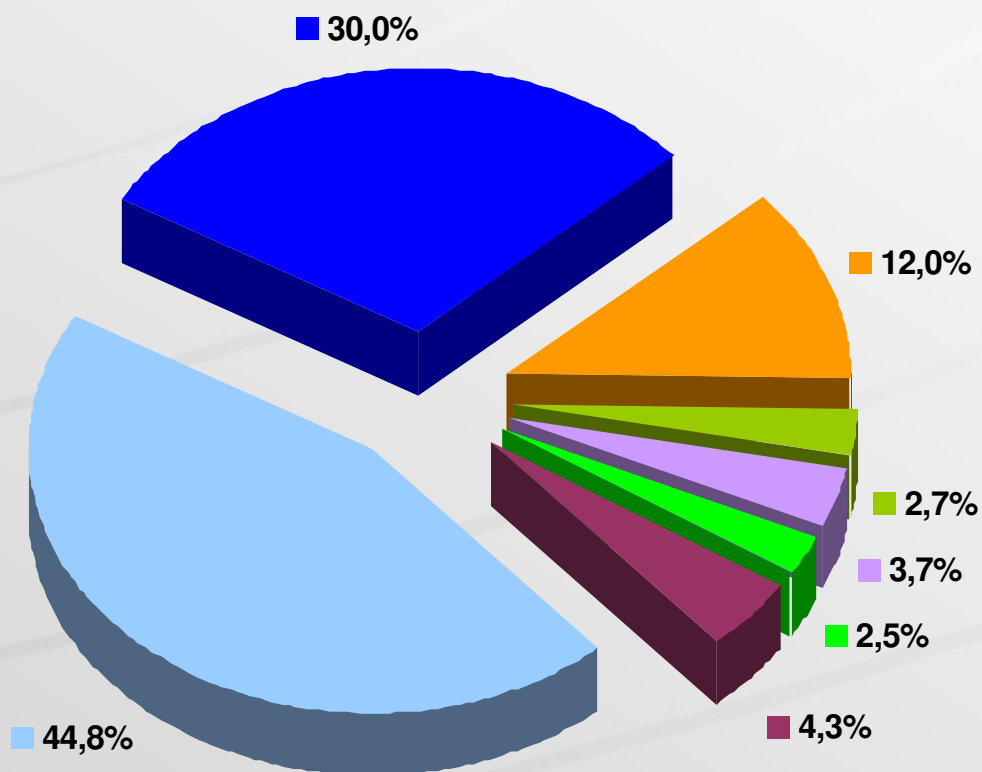


SECTORS	TOTAL	%
BANCS I FINANCERES	13.006	33,6%
VEHICLES	1.055	2,7%
TELÈFON	3.678	9,5%
VIVENDA	5.141	13,3%
ENERGIA ELÈCTRICA	1.248	3,2%
ASSEGURANCES	2.165	5,6%
RESTA SECTORS	12.386	32,0%
TOTAL	38.679	

26.293

ASSOCIACIONS DE PERSONES CONSUMIDORES I USUÀRIES DE LA COMUNITAT VALENCIANA

RECLAMACIONS 2017. SECTORS MÉS RECLAMATS



SECTORS	TOTAL	%
BANCS I FINANCERES	2.293	30,0%
TELÈFON	914	12,0%
VEHICLES	208	2,7%
ASSEGURANCES	283	3,7%
VIVENDA	194	2,5%
ENERGIA ELÈCTRICA	329	4,3%
RESTA SECTORS	3.424	44,8%
TOTAL	7.645	100,0%

4.221

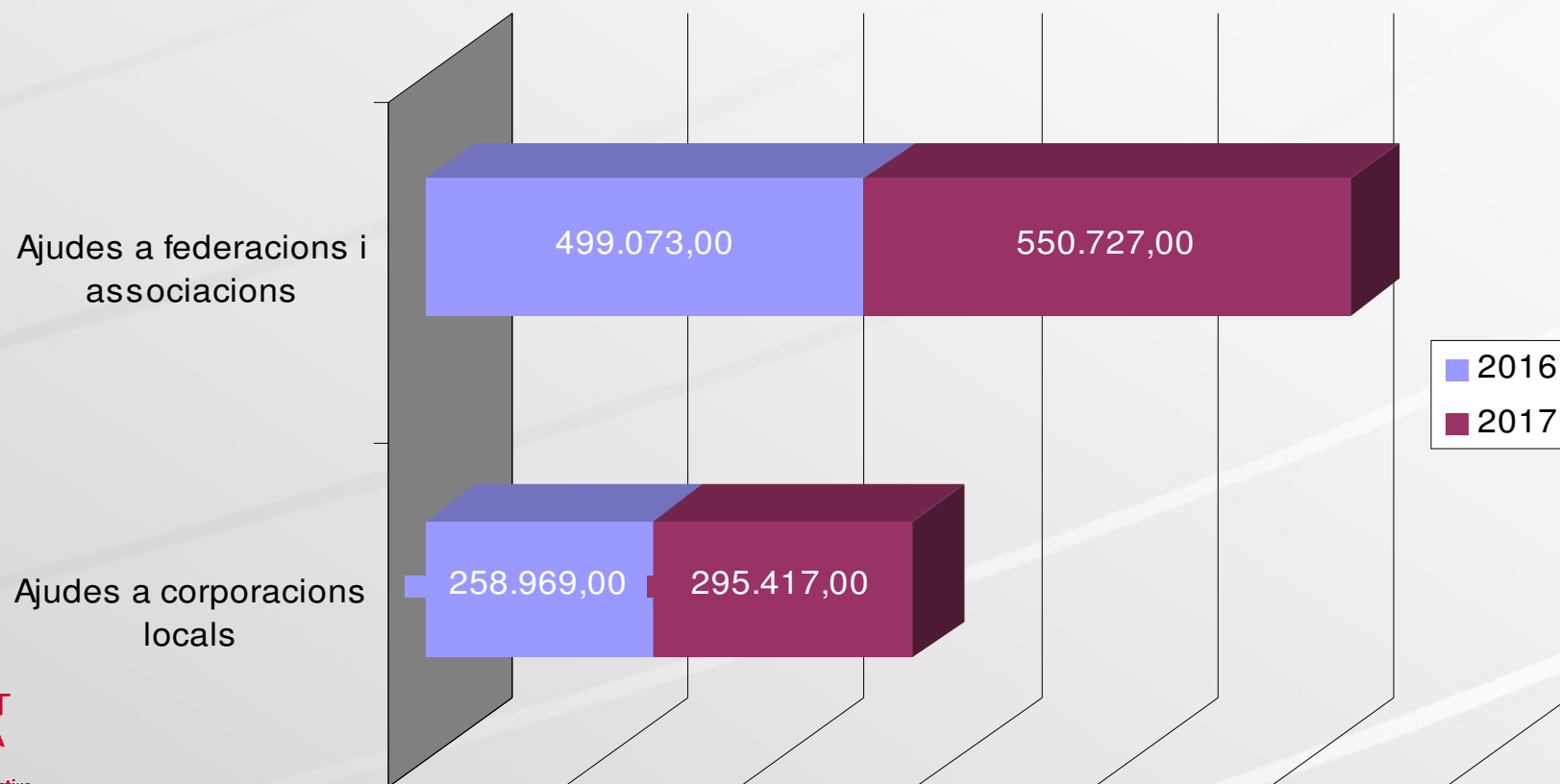
ASSOCIACIONS DE PERSONES CONSUMIDORES I USUÀRIES DE LA COMUNITAT VALENCIANA

ARBITRATGE 2017									
SOL·LICITUDS D'ARBITRATGE	ADICAE	AVACU	CONSUM	FACUA	LUCENTUM	TYRIUS	UCCV	UNAE	TOTAL
	59	13		3	52	4	76		207
PARTICIPACIÓ EN AUDIÈNCIES			49	36		48	155	10	298
Total intervencions	59	13	49	39	52	52	231	10	505

MEDIACIONS 2017								
	AVACU	CONSUM	FACUA	LUCENTUM	TYRIUS	UCCV	UNAE	TOTAL
Total reclamacions	1.419	1.490	1.273	121	131	3.159	52	7.645
Reclamacions resoltes per mediació positiva	723		2		32	91		848

SUPORT FINANCER CORPORACIONS LOCALS I FEDERACIONS I ASSOCIACIONS DE PERSONES CONSUMIDORES COMPARATIVA 2016/2017

	Actuacions		Imports		VARIACIÓ	%
	2016	2017	2016	2017		
Ajudes a corporacions locals	56	58	258.969,00	295.417,00	36.448,00	14,07%
Ajudes a federacions i associacions	13	14	499.073,00	550.727,00	51.654,00	10,35%
TOTAL	69	72	758.042,00	846.144,00	88.102,00	11,62%





**GENERALITAT
VALENCIANA**

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

DIRECCIÓ GENERAL DE COMERÇ I CONSUM DE LA COMUNITAT VALENCIANA

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