

## 18. CONSUMO

En este capítulo sobre consumo, tras una referencia al marco normativo, se realiza un análisis de las actuaciones de las administraciones públicas y las asociaciones de personas consumidoras en el modelo de protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias de la **Comunitat Valenciana** a partir de los datos estadísticos disponibles.

En la **Comunitat Valenciana**, la planificación general de la política de protección y defensa de las personas consumidoras le corresponde al Consell y la Conselleria competente en la materia tiene asignadas distintas actuaciones, de las que también participan otros agentes como el Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias de la Comunitat Valenciana, las Juntas Arbitrales de Consumo, las entidades locales, las oficinas municipales de información a las personas consumidoras y usuarias y las asociaciones de personas consumidoras y usuarias.

### 18.1. INTRODUCCIÓN: MARCO NORMATIVO

La protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias es una materia en la que la **Comunitat Valenciana** ostenta la competencia exclusiva, al incluir la «defensa del consumidor y del usuario», según redacción literal, entre las materias relacionadas en el artículo 49.1, ordinal 35, de su Estatuto de Autonomía.

La normativa estatal más importante es el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, y la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica dicho texto refundido. Durante 2019, este texto refundido fue nuevamente modificado en parte por la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario.

La defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias se ha convertido en uno de los ámbitos de mayor actividad normativa en las últimas décadas, un desarrollo propiciado en buena medida por la Unión Europea, que ha favorecido la integración normativa y la evolución de nuestro derecho a partir de lo dispuesto en los artículos 114 y 169 del Tratado de Funcionamiento de la UE, cuyo fundamento consiste en aumentar la capacidad de las personas consumidoras y usuarias para defender sus intereses. En el año 2017, mediante la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, se incorporó al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

Además, existen otras normas relevantes, como el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, incluido el arbitraje virtual; la Ley 29/2009, de 30 de diciembre, por la que se modifica el régimen legal de la competencia desleal y de la publicidad para la mejora de la protección de los consumidores y usuarios, y el Real Decreto 19/2014, de 17 de enero, por el que se refunden los organismos autónomos Instituto Nacional del Consumo y Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición en un organismo autónomo denominado Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN). En el año 2018 además, se creó la Dirección General de Consumo del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social y las funciones en materia de consumo, que anteriormente realizaba la AECOSAN, pasaron a ser competencia de la nueva Dirección General, con lo que el organismo autónomo volvió a la anterior denominación Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición (AESAN).

En la **Comunitat Valenciana**, la norma vigente durante prácticamente todo el año 2019 (hasta el 25 de diciembre) fue la Ley 1/2011, de 22 de marzo, por la que se aprueba el Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias de la Comunitat Valenciana, modificado este año por la Ley 6/2019, de 15 de marzo, de la Generalitat, de modificación de la Ley 1/2011, de 22 de marzo, por la que se aprueba el Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias de la Comunitat Valenciana, en garantía del derecho de información de las personas consumidoras en materia de titulización hipotecaria y otros créditos y ante ciertas prácticas comerciales<sup>1</sup>.

El aspecto más destacable de esta novedad normativa es la regulación del deber de información mediante la notificación, por parte de la entidad financiera, bancaria o de crédito, a las personas consumidoras de la cesión, transmisión, titulización o retitulización de los créditos hipotecarios, que debe ser realizada de oficio por la entidad o empresa en el momento de producirse o en cualquier otro momento a petición de la persona interesada. Además, la misma norma extiende el derecho de información a la cesión o sustitución en casos de planes y fondos de pensiones, jubilación e inversión. La necesidad de dicha regulación viene dada por las situaciones vividas por miles de familias, en las que un fondo de capital-riesgo adquiriría la financiación hipotecaria al banco sin comunicación de ningún tipo al cliente, por lo que ante un impago no estaban sujetos a los códigos de buenas prácticas ni de protección de deudor hipotecario y se exponían a unas actuaciones extremas.

Con vigencia a partir del 25 de diciembre de 2019 se publicó en el Diario Oficial de la Generalitat Valenciana el Decreto Legislativo 1/2019, de 13 de diciembre, del Consell, de aprobación del texto refundido de la Ley del Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias de la Comunitat Valenciana. Los derechos básicos de las

---

La Ley 1/2011, de 22 de marzo, por la que se aprueba el Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias de la Comunitat Valenciana, y la Ley 6/2019, de 15 de marzo, de la Generalitat, de modificación de la Ley 1/2011, de 22 de marzo, por la que se aprueba el Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias de la Comunitat Valenciana han sido derogados el 25 de diciembre de 2019 por el Decreto Legislativo 1/2019, de 13 de diciembre, del Consell, de aprobación del texto refundido de la Ley del Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias de la Comunitat Valenciana.

personas consumidoras y usuarias quedan relacionados en el artículo 4 de dicho texto refundido:

- “1. La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud o seguridad.*
- 2. La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales; en particular, frente a las prácticas comerciales desleales y la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.*
- 3. La indemnización de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos.*
- 4. La información correcta y suficiente sobre los bienes y servicios y la información ayuda y orientación para el adecuado ejercicio de sus derechos.*
- 5. La educación y formación en materia de consumo.*
- 6. La representación de sus intereses, a través de las asociaciones, federaciones o confederaciones de personas consumidoras y usuarias legalmente constituidas, así como la participación y la audiencia en las materias que les afecten.*
- 7. Disponer de procedimientos eficaces de protección de sus derechos, en especial ante aquellas situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que puedan encontrarse individual o colectivamente”.*

Otra norma de interés, relacionada con la participación institucional de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias, fue el Decreto 76/2012, de 18 de mayo, de regulación del Consejo de Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana (hoy Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias de la Comunitat Valenciana, creado por el Decreto Legislativo 1/2019, de 13 de diciembre, del Consell, de aprobación del texto refundido de la Ley del Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias de la Comunitat Valenciana). En este ámbito de participación, destaca el papel desempeñado por el Comité Econòmic i Social de la Comunitat Valenciana como institución de participación en la que quedan representados los intereses de las personas consumidoras y usuarias. Desde su creación, han participado en el Comité algunas de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias con mayor presencia social en la **Comunitat Valenciana**, como han sido la Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana (UCCV), la Asociación de Amas de Casa y Consumidoras de la Comunitat Valenciana-Tyrius, Lucentum y Lledó, y en la actualidad la Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios (AVACU).

En el año 2019 sigue vigente el programa de protección de las personas consumidoras de la UE para 2014-2020, que hace cumplir la legislación sobre consumo en el mercado único y ofrece a las personas consumidoras un alto nivel de protección jurídica.

Esta nueva política de consumo de la Unión Europea se basa en los principios siguientes: proteger por medio de la legislación los derechos de las personas consumidoras, garantizar que los derechos de las personas consumidoras se adapten a los cambios económicos y sociales, garantizar la seguridad de cualquier producto comprado dentro del mercado único, y ayudar a elegir a partir de información clara, exacta y coherente.

Este programa de consumo se centra en cuatro ámbitos clave: un mercado único de productos seguros en beneficio de la ciudadanía y en interés de las empresas y

comercios competitivos; un mercado único en el que la ciudadanía esté bien representada por organizaciones eficaces de personas consumidoras con capacidad para afrontar los retos del entorno económico actual; acceso más sencillo a los mecanismos de reparación en caso de problemas sin necesidad de recurrir a procedimientos judiciales largos y costosos, tanto para las personas consumidoras como para el gasto público, y colaboración concreta y eficaz entre los organismos nacionales para apoyar la defensa de los derechos de las personas consumidoras y ofrecerles asesoramiento.

## **18.2. ACTUACIONES DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y OTROS AGENTES DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS.**

Dentro del ámbito competencial de la Generalitat, corresponde al Consell diseñar la planificación general de la política de protección, defensa y promoción de las personas consumidoras y usuarias. Dentro de esa planificación general, corresponde a su vez a la conselleria competente en materia de consumo desarrollar, entre otras, las siguientes actuaciones:

- a) Impulsar actuaciones singulares y generales de información y formación.
- b) Diseñar y ejecutar programas de seguridad de productos de consumo adoptando las medidas administrativas oportunas para la protección de las personas consumidoras y usuarias frente a cada tipo de riesgo, así como la gestión de las redes de alerta de los productos de consumo no alimenticios.
- c) Realizar la inspección y control de mercado de los bienes productos y servicios ofertados a las personas consumidoras y usuarias, practicar las oportunas tomas de muestras de productos y adoptar las medidas provisionales previstas normativamente.
- d) Ejercer la potestad sancionadora en el ámbito de su competencia.
- e) Fomentar el asociacionismo de consumo, establecer líneas de cooperación con las asociaciones de las personas consumidoras y usuarias y las organizaciones empresariales y desarrollar mecanismos de colaboración entre las mismas, especialmente para la implantación de códigos de buenas prácticas y el desarrollo de símbolos de calidad.
- f) Impulsar y divulgar, en colaboración con las administraciones competentes, el sistema arbitral de consumo.
- g) Coordinar la actuación conjunta de las distintas consellerias cuyas competencias incidan, directa o indirectamente, en materia de protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias, mediante una comisión interdepartamental o mediante otros mecanismos adecuados a tal fin.

En el ámbito territorial de la **Comunitat Valenciana**, son agentes del sistema de protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias, además de la Generalitat, y en particular el Consell y la administración de la Generalitat a través de las consellerias con competencia específica o concurrente en materia de consumo:

- El Consejo de Personas Consumidoras i Usuaris de la Comunitat Valenciana.
- Las Juntas Arbitrales de Consumo.
- Las entidades locales, especialmente a través de las oficinas de información a las personas consumidoras y usuarias.
- Las asociaciones de personas consumidoras y usuarias.

Al **Consejo de Personas Consumidores y Usuaris de la Comunitat Valenciana** le corresponden, entre otras, las siguientes funciones:

- Actuar como órgano de consulta y asesoramiento de la Generalitat en materia de protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias.
- Realizar el seguimiento y valoración de la evolución del sistema de protección de las personas consumidoras y usuarias de la **Comunitat Valenciana**.
- Proponer la realización de estudios, informes y propuestas normativas o de actuación que se consideren de interés para las personas consumidoras y usuarias y evaluar los resultados derivados de dichas propuestas.
- Conocer e informar de los proyectos de ley y de disposiciones de carácter general que afecten directamente a los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias.
- Solicitar información de las administraciones públicas competentes sobre materias de interés general o sectorial que afecten a las personas consumidoras y usuarias.
- Impulsar la colaboración y el diálogo con otros organismos análogos, administraciones públicas, y entidades públicas o privadas cuyas competencias o actividades estén relacionadas con la defensa y protección de las personas consumidoras y usuarias.
- Elaborar y aprobar, en su caso, su propio reglamento de organización y funcionamiento, que requerirá para su aprobación y reforma, al menos, del voto de las dos terceras partes de los miembros que conforman el Pleno del Consejo.

Las **Juntas Arbitrales de Consumo** son órganos administrativos creados mediante convenio entre la Administración General del Estado y las administraciones públicas de la **Comunitat Valenciana** competentes en materia de consumo, a través de los que se articula y gestiona el arbitraje institucional de consumo. El sistema arbitral de consumo, como instrumento para la resolución extrajudicial de los conflictos en materia de consumo y como alternativa a la vía judicial, se refuerza a través de campañas de adhesión de las empresas, incluso de las públicas que prestan servicios a la ciudadanía.

A las **entidades locales** les corresponde velar por la protección y promoción de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en el ámbito de su territorio y respecto a su población en el marco de la planificación y programación generales establecidas por la Generalitat, sin perjuicio, no obstante, de las planificaciones propias o complementarias que sean de preferente aplicación.

Además, las entidades locales, por razones de economía, coordinación o carencia de medios, pueden requerir la actuación de la Generalitat en el ejercicio y desarrollo de sus competencias en materia de protección a las personas consumidoras y usuarias.

Las **oficinas municipales de información a las personas consumidoras y usuarias** son establecimientos abiertos al público, creados por las entidades locales, que prestan el servicio de asesoramiento e información y sirven de cauce para sus reclamaciones. La Generalitat, a través de la conselleria competente en materia de consumo, coordina la labor de las oficinas municipales de información a las personas consumidoras y usuarias y les debe prestar el apoyo necesario. Los municipios pueden mancomunarse para la prestación de este servicio, en función de sus características y necesidades. Las oficinas municipales de información a las personas consumidoras y usuarias pueden desempeñar funciones en materia de prevención, protección, promoción y participación. Las oficinas acreditadas se deben inscribir en un registro público dependiente de la conselleria con competencia en materia de consumo.

Las **asociaciones de personas consumidoras y usuarias**, según la ley, constituyen el cauce idóneo de representación, participación, defensa, asesoramiento y consulta de las personas consumidoras y usuarias. Son entidades sin ánimo de lucro que tienen como finalidad la defensa de los derechos e intereses legítimos de las personas consumidoras y usuarias, incluyendo su información, formación y educación, bien sea con carácter general, bien en relación con bienes o servicios determinados. También son asociaciones de personas consumidoras y usuarias las entidades constituidas por personas consumidoras y usuarias con arreglo a la legislación de cooperativas autonómica, siempre que respeten los requisitos básicos exigidos en la normativa estatal aplicable y entre cuyos fines figure, necesariamente, la educación y formación de sus personas socias en materias relacionadas con el consumo y estén obligadas a constituir un fondo social con tal objeto, según su legislación específica. Las asociaciones de personas consumidoras y usuarias pueden integrarse en uniones, federaciones o confederaciones con idéntico fin.

En cualquier caso, la finalidad fundamental de las actuaciones de las administraciones públicas y otros agentes del sistema de protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias es proteger la salud y seguridad y los derechos económicos y sociales de las personas. A continuación, se realiza un análisis de las actuaciones implementadas en el año 2019 en la **Comunitat Valenciana**.

### **18.2.1. Información, formación y consumo**

En el Cuadro 18.1, se indican las actividades más destacadas llevadas a cabo por parte de la Direcció General de Comerç, Artesania i Consum en el año 2019, en materia

de información y consumo. Este cuadro recoge la información sobre la actividad, el tipo de acción y el número de acciones realizadas y su repercusión. Las actividades desarrolladas que se contienen en el mismo Cuadro son las siguientes: OMIC's y asociaciones de personas consumidoras; hojas de reclamaciones; formación especializada y educación de la población infantil y juvenil en el marco de la enseñanza obligatoria.

Según se observa, en el año 2019, la recaudación (tasa autonómica) por hojas de reclamaciones distribuidas asciende a un total de 55.794,45 euros, cifra algo superior a los 55.286,64 euros de 2018.

En cuanto a la formación, dentro del plan interadministrativo de formación técnica especializada se han realizado cuatro ediciones del curso “La protección de las personas consumidoras en los sectores estratégicos”, con un total de 101 participantes.

Por último, se ha realizado una nueva edición del concurso de consumo responsable Consumópolis 14: “Por tu seguridad, ¿sabes lo que consumes?”. Este concurso es una iniciativa que promueve la educación de las personas consumidoras, utilizando las tecnologías y una metodología cooperativa. Se desarrolla casi íntegramente a través de internet y ofrece diferentes tipos de actividades que se plantean en varias situaciones relacionadas con el consumo, como hábitos de consumo, productos y servicios, transporte, publicidad, nuevas tecnologías, alimentación o consumo ético. Este concurso es una iniciativa, en 2019, de la Dirección General de Consumo del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social y las comunidades autónomas participantes. Su objetivo es hacer reflexionar, de forma consciente, crítica y solidaria sobre distintos aspectos del consumo responsable, mediante la realización de las actividades que se proponen en el concurso, que tiene con una convocatoria autonómica. La convocatoria de 2019 ha contado en la **Comunitat Valenciana** con 140 equipos participantes y 700 escolares registrados, de cursos comprendidos desde el tercer ciclo de Educación Primaria hasta el cuarto curso de la Educación Secundaria Obligatoria.

En esta edición del concurso, los equipos ganadores pertenecen a los centros Centro Educativo “Palma” de Paterna, Colegio IES “Isabel de Villena” de Valencia, y Colegio IES “Enrique Tierno Galván” de Moncada, el Colegio de Fomento “Vilavella” de Valencia, el IES “Sorts de la mar” de Dénia y el IES “Cid Campeador” de València.

Cuadro 18.1

**ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN MATERIA DE CONSUMO, 2019**

ACTIVIDAD	TIPO DE ACCIÓN	N� ACCIONES REALIZADAS Y REPERCUSIÓN
<b>Relaciones con OMICS y Asociaciones de Personas Consumidoras</b>	* Oficinas Municipales de Información a las Personas Consumidoras	87 Oficinas Municipales de Información a las Personas Consumidoras.
	* Federaciones y Asociaciones de Personas Consumidoras	4 Federaciones y 15 Asociaciones de Personas Consumidoras inscritas en el Registro Público de Asociaciones de Personas Consumidoras y Usuaris de la Comunidad Valenciana.
<b>Hojas de Reclamaciones</b>	*Distribución de bloques de Hojas de Reclamaciones	Importe recaudado 55.794,45 euros
<b>Formación especializada</b>	* Formación técnica especializada	La protección de las personas consumidoras en los sectores estratégicos (4 ediciones) con 101 participantes.
<b>Educación de la población infantil y juvenil en el marco de la enseñanza obligatoria.</b>	<b>* Programa de educación de la persona consumidora en la escuela</b>	Los ganadores a Nivel Aut�nomico han sido: Ciclo Escolar - 5� y 6� de Enseñanza Primaria Colegio CENTRO EDUCATIVO "PALMA" y Colegio de Fomento VILAVELLA - 1� y 2� Curso de Enseñanza Secundaria Obligatoria Colegio IES "ENRIQUE TIERNO GALVÁN" -3� y 4� Curso de Enseñanza Secundaria Obligatoria Colegios IES "SORTS DE LA MAR", "CID CAMPEADOR", "ISABEL DE VILLENA"
	<b>* Concursos y certámenes</b>  - Consum�polis 14, " <i>Por tu seguridad, �sabes lo que consumes?</i> ", han participado en nuestra comunidad 140 equipos, con 700 escolares registrados.	
	<b>* Jornadas 2019</b>	
	Sesión formativa "Servicios de telefonía"	El pasado 7 de junio de 2019, se celebró en la Ciutat Administrativa 9 d'Octubre de València la sesión formativa "Servicios de telefonía". Dicha sesión fue impartida por personal de la empresa Telefónica S.A. Asistentes: personal técnico de la Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball.

Fuente: Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball. Direcció General de Comerç, Artesania i Consum.

## Actividades de formación en asociaciones y OMIC's

Respecto a la formación en materia de consumo realizada en la **Comunitat Valenciana**, las asociaciones y organizaciones de personas consumidoras y usuarias realizan una importante labor de formación mediante campañas informativas (sobre rebajas, campaña de Navidad, viajes de verano y Semana Santa, sobre seguridad alimentaria, uso responsable del agua, etc.). También las asociaciones han realizado durante 2019 múltiples jornadas, talleres y charlas sobre temas muy variados: legislación de consumo, uso responsable de pantallas y redes sociales, digitalización, reciclaje y cambio climático, educación financiera, etiquetado de productos, publicidad y consumo responsable, derechos de las personas consumidoras, suministros básicos, arrendamientos, turismo responsable en el alquiler de apartamentos turísticos, compras inteligentes y sostenibles, derechos de las personas consumidoras, propiedades del aceite de oliva, *fake news* en la alimentación y el consumo, alimentación responsable, etc. Con los datos disponibles a fecha de elaboración de esta Memoria, que corresponden a dos de las asociaciones de ámbito autonómico (AVACU y UCCV), las actividades formativas organizadas o en las que han participado activamente, durante 2019 ascienden a 263, llegando a más de 4.800 personas, entre las que se incluyen también escolares desde primaria a ciclos superiores y estudiantes de universidades populares.

Además, las asociaciones publican trípticos, guías y folletos divulgativos, revistas y boletines informativos en formato papel y/o online y participan a diario en medios de información (prensa, radio, televisión e internet). La difusión y la información al consumidor de las asociaciones de la **Comunitat Valenciana** se realiza también, cada vez más, a través de sus páginas web.

Además, las asociaciones participan en el sistema de arbitraje de la **Comunitat Valenciana**, algunas colaboran entre sí mediante convenios de cooperación y también con múltiples empresas, entidades, centros educativos, colegios profesionales, foros, fundaciones, universidades e instituciones públicas y privadas de ámbito local, autonómico, nacional, europeo e internacional.

Así mismo, las OMIC's de los ayuntamientos también realizan una considerable actividad de formación. Los datos recibidos de 19 de estas oficinas muestran un total de 235 actividades, con un total de 357 charlas, sesiones, talleres, jornadas, entre otros y 15.158 personas participantes.

### 18.2.2. Seguridad de productos de consumo. Vigilancia de bienes y servicios.

El Cuadro 18.2 recoge la información de la red de alertas del año 2019, en el que se observa que la cifra de productos que se retiraron ascendió a 9.244, cifra muy inferior a los 35.418 productos retirados en año anterior.

En el año 2019, el sector con más productos retirados ha sido el de aparatos y material eléctrico con 3.227 productos y el 34,91% de las alertas. A continuación, el de pequeños electrodomésticos con 2.166 alertas que representan el 23,43% del total. El año anterior, el sector con más productos retirados fue el de juguetes con 24.881 productos, con el 70,25% del total, al que le siguió aparatos y material eléctrico con 6.028 productos retirados y un 17,02% del total.

Cuadro 18.2

**RED DE ALERTAS. PRODUCTOS RETIRADOS EN LA COMUNITAT VALENCIANA, 2019**

SECTOR	Total	%
Aparatos y material eléctrico	3.227	34,91
Pequeño electrodoméstico	2.166	23,43
Puericultura-Equipos niños	1.999	21,62
Juguetes	1.399	15,13
Otros productos	293	3,17
Calzado y textil	124	1,34
Bricolaje	34	0,37
Material deportivo	2	0,02
<b>TOTAL</b>	<b>9.244</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball.

**18.2.3. Inspección y control de consumo. Potestad sancionadora.**

La Direcció General de Comerç, Artesania i Consum, además del desarrollo de los programas en materia de consumo, realiza la función del Servicio de Inspección y Sanciones. A continuación, en el Cuadro 18.3, se indican los datos sobre las inspecciones que se han realizado en el año 2019 y que ascendieron a un total de 16.793 actas de inspección, cifra que representa una disminución de un 20,6% respecto a las 21.150 actas del año anterior.

En el Cuadro se distingue entre actas positivas, negativas y de toma de muestras y se observa que en la **Comunitat Valenciana**, el mayor número de ellas son negativas, con un total de 15.773, cifra que es el 94% del total. Por provincias, las actas negativas se reparten del siguiente modo: 1.646 en Alicante, 7.211 en Castellón y 6.916 en Valencia. Las actas de tomas de muestras sumaron 186. Las actas positivas ascendieron a 834, que representan un 6% del total, y distribuidas por provincias son 415 de Alicante, 81 de Castellón y 338 de Valencia.

Los tipos de infracción que han dado lugar a actas positivas se concretan en los siguientes: adulteración y fraude en la calidad, fraude en el peso, transacciones comerciales, precios, normalización y condiciones de venta, prácticas desleales y otras

infracciones. La mayoría de las actas positivas, excepto las que se refieren a otras infracciones, fueron sobre normalización y condiciones de venta, con 251 actas.

Cuadro 18.3

**SERVICIO DE INSPECCIÓN. INSPECCIONES REALIZADAS EN LA C.V., 2019**

	Alicante	Castellón	Valencia	Total
Tipo infracción				
- Adulteración y fraude en la calidad	10	-	-	10
- Fraude en el peso	-	-	-	
- Transacciones comerciales	7	-	3	10
- Precios	17	-	-	17
- Normalización y condiciones de venta	161	-	90	251
- Otras infracciones	220	81	245	546
<b>Total Actas Positivas</b>	<b>415</b>	<b>81</b>	<b>338</b>	<b>834</b>
<b>Actas Negativas</b>	<b>1.646</b>	<b>7.211</b>	<b>6.916</b>	<b>15.773</b>
<b>Actas de Tomas Muestras</b>	<b>50</b>	<b>53</b>	<b>83</b>	<b>186</b>
<b>Total Actas</b>	<b>2.111</b>	<b>7.345</b>	<b>7.337</b>	<b>16.793</b>

Fuente: Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball.

El Cuadro 18.4 incorpora el número total de los expedientes sancionados durante el año 2019 en nuestra Comunitat. En este ejercicio, la cifra total ascendió a 224, con un importe total de sanción de 365.618 euros, frente a los 326 expedientes y 639.254 euros de sanción del año 2018. Del total de los expedientes sancionados, 147 fueron sanciones leves y 26 sanciones graves. Por provincias, en Alicante hubo 90 expedientes sancionados, con un importe global de 150.748 euros, 45 en Castellón con 93.000 euros y 89 en Valencia, con 121.870 euros.

Los tipos de infracción de estos expedientes sancionadores fueron los siguientes: adulteración y fraude en la calidad; hojas de reclamaciones; cláusulas abusivas; incumplimiento de requerimiento; incumplimiento de servicios de atención al cliente; transacciones comerciales; precios; normalización y condiciones de venta; prácticas desleales; garantías; etiquetado y otras infracciones.

En 2019, la mayoría de los expedientes han sido por incumplimiento de requerimiento, con 83 expedientes y un total de 103.330 euros, y a continuación "Otras infracciones" con 62 expedientes y un importe recaudado de 99.230 euros. Como tales se incluyen las infracciones no mencionadas expresamente en los puntos anteriores, por ejemplo, las conductas discriminatorias en el acceso a los bienes y la prestación de los servicios, y en especial las previstas como tales en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de

marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres; la negativa a satisfacer las demandas de las personas consumidoras o usuarias, cualquiera que sea su nacionalidad o lugar de residencia, cuando su satisfacción esté dentro de las disponibilidades del empresario o empresaria, así como cualquier forma de discriminación respecto a las referidas demandas; la resistencia, negativa u obstrucción a facilitar las labores de inspección, la manipulación y el suministro de información inexacta o incompleta; etc.

Cuadro 18.4

**SERVICIO DE INSPECCIÓN. EXPEDIENTES SANCIONADOS EN LA COM. VALENCIANA, 2019**

	Alicante		Castellón		Valencia		Total C.V.	
	Exped.	Importe	Exped.	Importe	Exped.	Importe	Exped.	Importe
Tipo infracción								
- Adulteración y fraude en la calidad		0	4	6.000	6	8.000	10	14.000
- Hojas de reclamaciones	6	6.800	2	2.000	1		9	8.800
- Cláusulas abusivas	4	26.418			1	3.010	5	29.428
- Incumplimiento de requerimiento	48	62.200	3	5.000	32	36.130	83	103.330
- Incumpl. serv. atención al cliente					2	2.000	2	2.000
- Transacciones comerciales	2	18.000	1	3.000			3	21.000
- Precios	4	3.800	1	1.000			5	4.800
- Normalización y cond. de venta	20	15.900	8	33.000	3	2.500	31	51.400
- Prácticas desleales			1	7.000			1	7.000
- Garantías	3	2.600	4	4.000			7	6.600
- Etiquetado	3	15.030	3	3.000			6	18.030
- Otras infracciones			18	29.000	44	70.230	62	99.230
<b>Total Sancionados</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>
<i>Sancionados leves</i>	81	91.300	39	52.000	27	30.100	147	173.400
<i>Sancionados graves</i>	9	59.448	6	41.000	11	30.030	26	130.478
<i>Sancionados muy graves</i>								

Fuente: Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball.

#### 18.2.4. Fomento del asociacionismo. Apoyo financiero a asociaciones y OMIC's

Según la ley, corresponde a la Generalitat, a través de la conselleria competente en materia de consumo, el fomento del asociacionismo de consumo.

En el Cuadro 18.5 aparecen las asociaciones de personas consumidoras y usuarias de ámbito autonómico inscritas en el Registro Público de Asociaciones de la Comunitat Valenciana en 2018, según datos facilitados por la Direcció General de Comerç, Artesania i Consum.

Cuadro 18.5

**ASOCIACIONES DE PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS DE LA COMUNITAT VALENCIANA DE ÀMBITO AUTONÓMICO**

DENOMINACION
Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios (AVACU)
Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana UCCV
Federación Autonómica de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios de la Comunidad Valenciana
Unión Asociativa de la Comunidad Valenciana especializada en consumo y calidad de vida - UNAE
Unión Independiente de Consumidores y Usuarios - UICU
CONSUM, S.COOP. V.
Asociación de Consumidores y Usuarios en acción FACUA Comunidad Valenciana
Asociación de Amas de Casa y Consumidores TYRIUS
Asociación de usuarios de bancos, cajas y seguros de la Comunidad Valenciana - ADICAE CV
Unión de Consumidores Europeos de la Comunidad Valenciana - EUROCONSUMO
Asociación de Telespectadores y Radioyentes, Consumidores y Usuarios de medios de la Comunidad Valenciana
Associació Ciutadania i Comunicació (ACICOM)
Consumidores y Usuarios en España - ACUSE

Fuente: Direcció General de Comerç, Artesania i Consum.

### Ayudas económicas a asociaciones y a OMIC's

Una de las actuaciones que lleva a cabo la Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç y Treball para el fomento del asociacionismo, así como para prestar el debido apoyo financiero a las entidades locales de acuerdo con los principios establecidos en la ley, es la convocatoria anual de subvenciones en materia de consumo.

La Orden 22/2018, de 22 de noviembre, de la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo, aprobó las bases reguladoras para la concesión de subvenciones en materia de comercio, consumo y artesanía. Dichas subvenciones van destinadas a acciones que incrementen la competitividad, la innovación y la calidad en estos sectores económicos y la información de la persona consumidora, así como el apoyo a actuaciones de defensa de las personas consumidoras y usuarias de la **Comunitat Valenciana**.

Con arreglo a dichas bases reguladoras, por la Resolución de 17 de diciembre de 2018, del director general de Comercio y Consumo, se efectuó la convocatoria anticipada para el ejercicio 2019 de las ayudas en materia de comercio, consumo y artesanía. Posteriormente, mediante Resolución de 17 de julio de 2019, se amplió y redistribuyó el crédito asignado a dichas subvenciones.

En el Cuadro 18.7 se recoge la información sobre las actuaciones del ejercicio de 2019, con las actuaciones subvencionadas y el importe asignado. En nuestra Comunitat, en el año 2019, el número de acciones apoyadas por la Conselleria fue de 49, con un importe de subvención total de 871.427,99 euros, (68 acciones y 847.924 euros el año anterior).

Como en años anteriores, en 2019, desde la Direcció General de Comerç, Artesania i Consum, la mayor cantidad de ayudas en euros se destinó a las federaciones y asociaciones de personas consumidoras con 13 acciones (11 el año anterior) y 569.606,91 euros (516.974 euros el año anterior). Entre estas destacan las ayudas a las asociaciones UCCV con 120.000 euros, TYRIUS con 107.980,84 euros y AVACU con 92.079,38 euros.

Las corporaciones locales tuvieron en 2019 un total de 36 actuaciones subvencionadas (56 el año anterior) con 301.821,08 euros (325.950 euros el año anterior). Entre estas destaca la ayuda al Ayuntamiento de Alicante con 32.468 euros, el de Castelló de la Plana, con 19.992 euros, el Ayuntamiento de Elx con 16.753 euros, el Ayuntamiento de Benidorm con 15.895 euros y la Mancomunitat L'Horta Nord, con 15.460 euros.

Cuadro 18.7

**APOYO FINANCIERO A PROYECTOS DE CONSUMO DURANTE EL EJERCICIO 2019**

	Actuaciones subvencionadas	Importe
<b>Ayudas a corporaciones locales</b>	36	301.821,08 €
<b>Ayudas a federaciones y asociaciones</b>	13	569.606,91 €
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>871.427,99 €</b>

Fuente: Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball.

### 18.3. CONSULTAS Y RECLAMACIONES

En este apartado se analizan las cifras sobre consultas y reclamaciones efectuadas en la **Comunitat Valenciana** por las personas consumidoras y usuarias en el ejercicio de sus derechos en materia de consumo.

En nuestra Comunitat, este tipo de consultas y reclamaciones pueden presentarse ante las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC), ante los Servicios Territoriales de la Generalitat Valenciana competentes en las materias de turismo, comercio o consumo, y ante las sedes de las asociaciones y organizaciones de protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias. En el caso de las reclamaciones, cuando se inicia un trámite, a través de una asociación u organización, en nombre de una persona consumidora para temas individuales, la ley obliga a su asociación, hecho que no es así en el caso de las consultas, puesto que cualquier persona consumidora, esté o no asociada a una organización, las puede realizar de manera gratuita.

### **18.3.1. Consultas**

#### **18.3.1.1. Consultas en los Servicios Territoriales de Consumo**

En el Cuadro 18.8 y en el Gráfico 18.1 se indica la cifra de consultas por sectores realizadas en 2019 por parte de las personas consumidoras ante los servicios públicos autonómicos competentes. En total, se han presentado 10.265 consultas, cifra que supone una disminución del 12,33% respecto a las 11.709 del pasado año.

Según se desprende del cuadro, los sectores que han experimentado mayor incremento de consultas en el año 2019 han sido el de Ventas Fuera de Establecimiento Comercial, con casi un 50% de incremento y Vivienda con un 40,6%. El año anterior, los sectores con más aumento en las consultas fueron el de Servicios Sanitarios, con un 295%, y el de Ventas Fuera de Establecimiento Comercial, con un 100% de incremento.

En sentido contrario, los sectores que han registrado un mayor descenso en el número de consultas en 2019 son el de Servicios Sanitarios, con un 76,7% menos, y el de Bancos y Financieras, con una disminución del 24%. El año anterior, los sectores con mayor variación negativa fueron Vivienda, con un 27% menos, y el de Gas, con una disminución del 25% en el número de consultas.

En el año 2019, como en años anteriores, el sector con más consultas ha sido el de Telefonía, con 2.587 consultas que suponen el 25,2% del total. A continuación, el sector de la Energía Eléctrica, con 598 consultas y un 5,8%, el de Grandes Superficies con 520 consultas que representan el 5,1% del total, el sector de Vehículos con 488 consultas y un 4,8% y Bancos y Financieras con 481 consultas y un 4,7%. El año anterior, el sector con mayor número de consultas fue también el de Telefonía, con 2.349 consultas y un 20%, el sector de Servicios Sanitarios, con 1.636 consultas que representaban el 14% del total, el sector de Bancos y Financieras con 633 consultas y un 5%, y el sector de la Energía Eléctrica, con 605 consultas y un 5%.

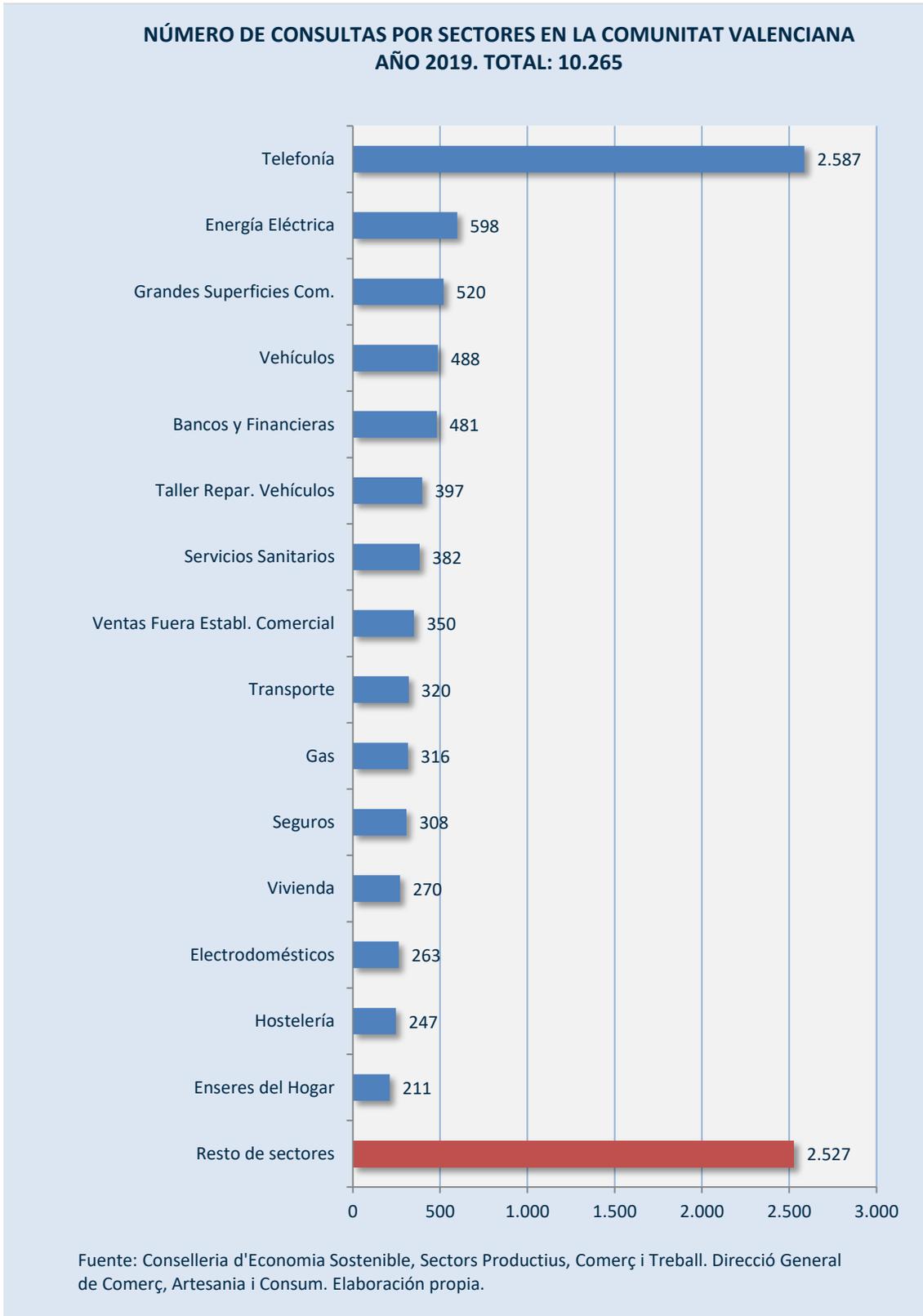
Cuadro 18.8

**NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN LA COMUNITAT VALENCIANA 2018-2019**

Sectores	2018		2019		Tasa Var.
	Nº	%	Nº	%	18/19
Gas	329	2,81	316	3,08	-3,95
Energía Eléctrica	605	5,17	598	5,83	-1,16
Transporte	346	2,95	320	3,12	-7,51
Telefonía	2.349	20,06	2.587	25,20	10,13
Electrodomésticos	297	2,54	263	2,56	-11,45
Vehículos	463	3,95	488	4,75	5,40
Vivienda	192	1,64	270	2,63	40,63
Enseres del Hogar	251	2,14	211	2,06	-15,94
Grandes Superficies Com.	424	3,62	520	5,07	22,64
Taller Repar. Vehículos	479	4,09	397	3,87	-17,12
Servicios Sanitarios	1.636	13,97	382	3,72	-76,65
Hostelería	284	2,43	247	2,41	-13,03
Ventas Fuera Establ. Comercial	234	2,00	350	3,41	49,57
Bancos y Financieras	633	5,41	481	4,69	-24,01
Seguros	319	2,72	308	3,00	-3,45
Resto de sectores	2.868	24,49	2.527	24,62	-11,89
<b>Total</b>	<b>11.709</b>	<b>100,00</b>	<b>10.265</b>	<b>100,00</b>	<b>-12,33</b>

Fuente: Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball.  
Direcció General de Comerç, Artesania i Consum.

Gráfico 18.1



Seguidamente se incorporan tres gráficos con los datos de las consultas por sectores y por provincias de la **Comunitat Valenciana**.

El Gráfico 18.2 recoge el número de consultas por sectores en la provincia de Alicante, cuyo total en el año 2019 ha sido de 2.510. Los sectores con más consultas han sido el de la Telefonía con 873, Grandes Superficies Comerciales con 219, y Bancos y Financieras con 131 consultas.

En la provincia de Castellón, cuya información aparece representada en el Gráfico 18.3, los sectores más consultados son los mismos que en Alicante. Así, aparece un total de 2.565 consultas, con 766 sobre Telefonía, 207 sobre Grandes Superficies Comerciales y 153 consultas sobre Bancos y Financieras.

Y finalmente, en el Gráfico 18.4 se indica el número de consultas de la provincia de Valencia, que presenta un total de 5.190 en el año 2019, donde los sectores con más consultas han sido el de Telefonía, Energía Eléctrica y Vehículos, con 948, 327 y 295 consultas respectivamente.

Gráfico 18.2

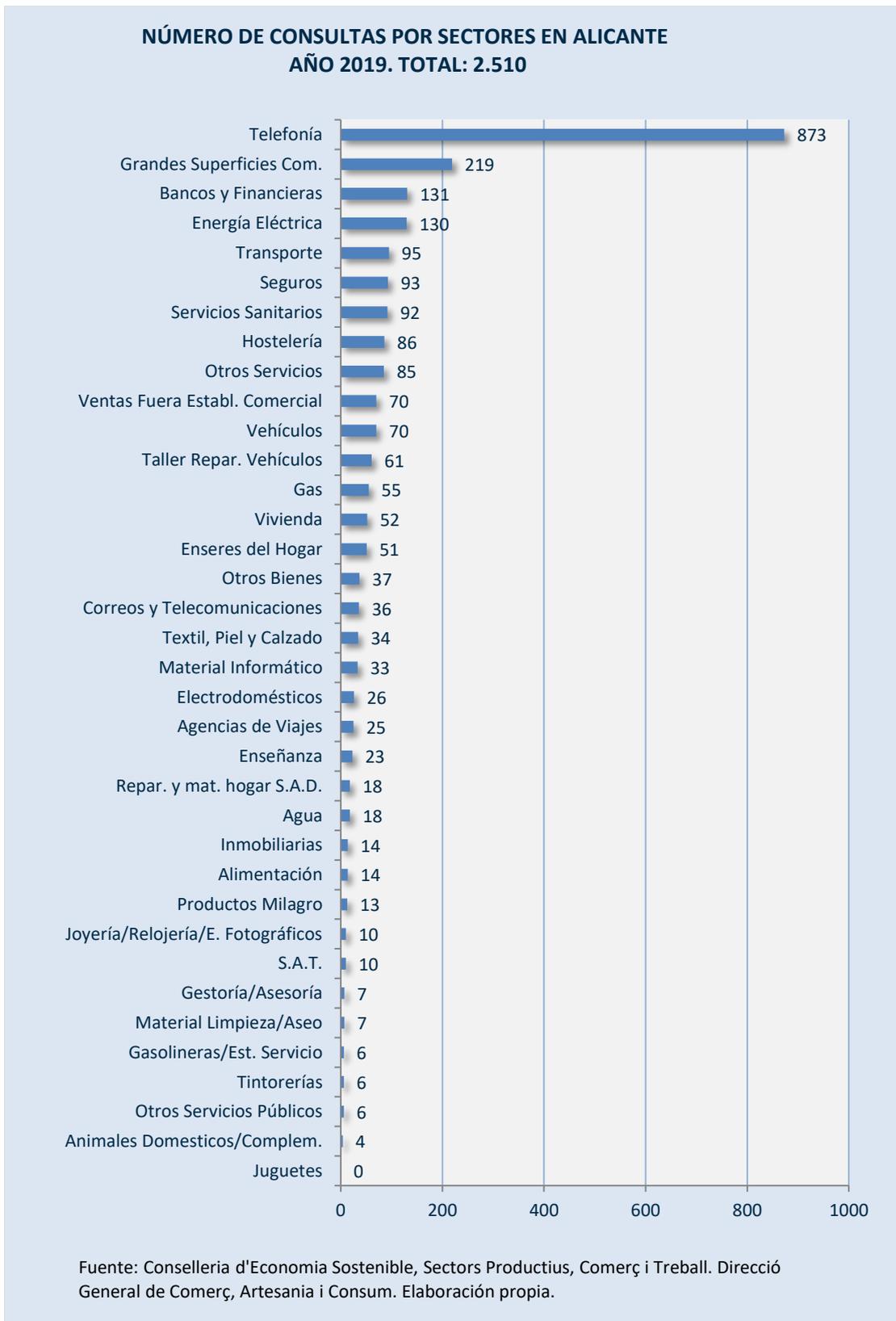


Gráfico 18.3

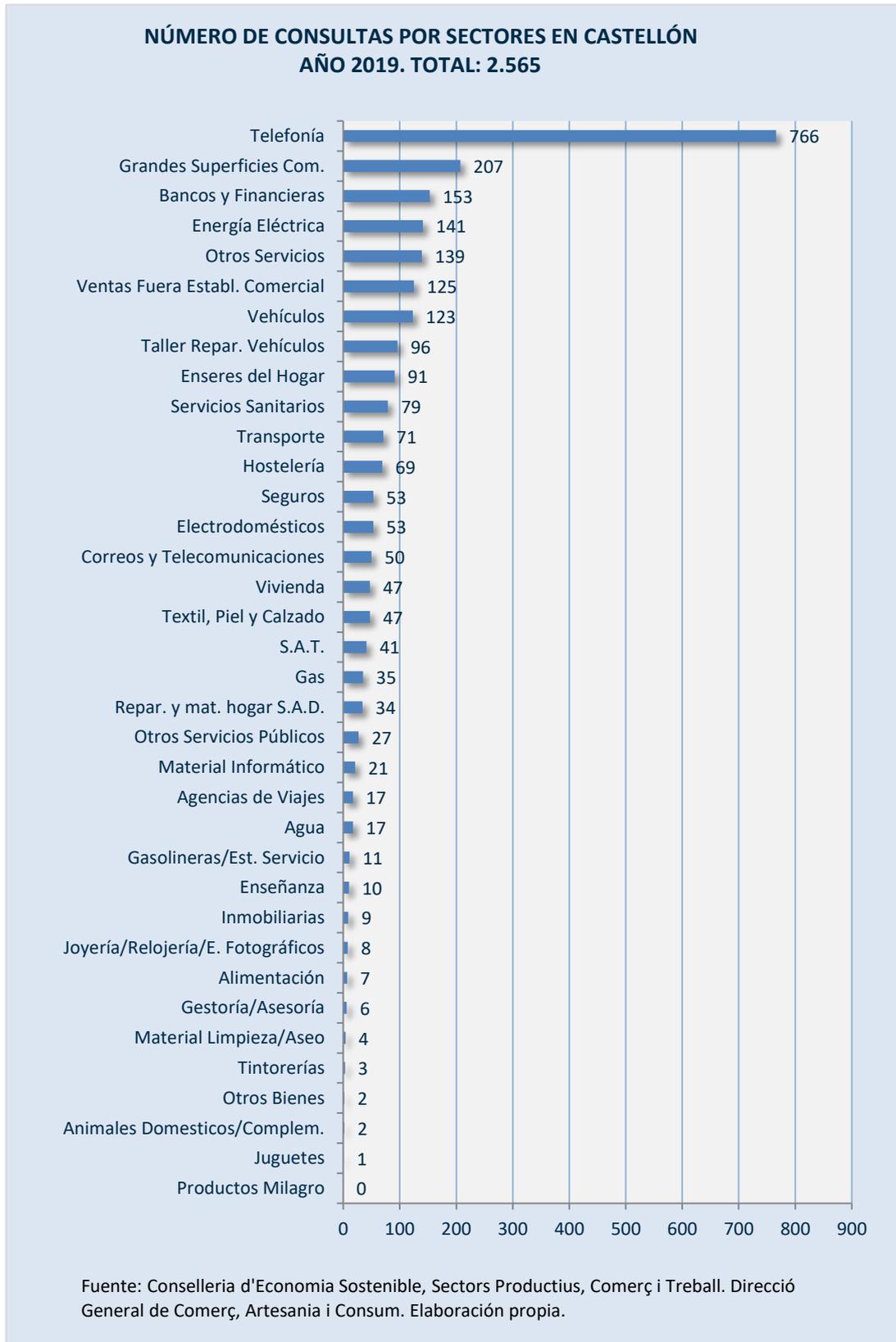
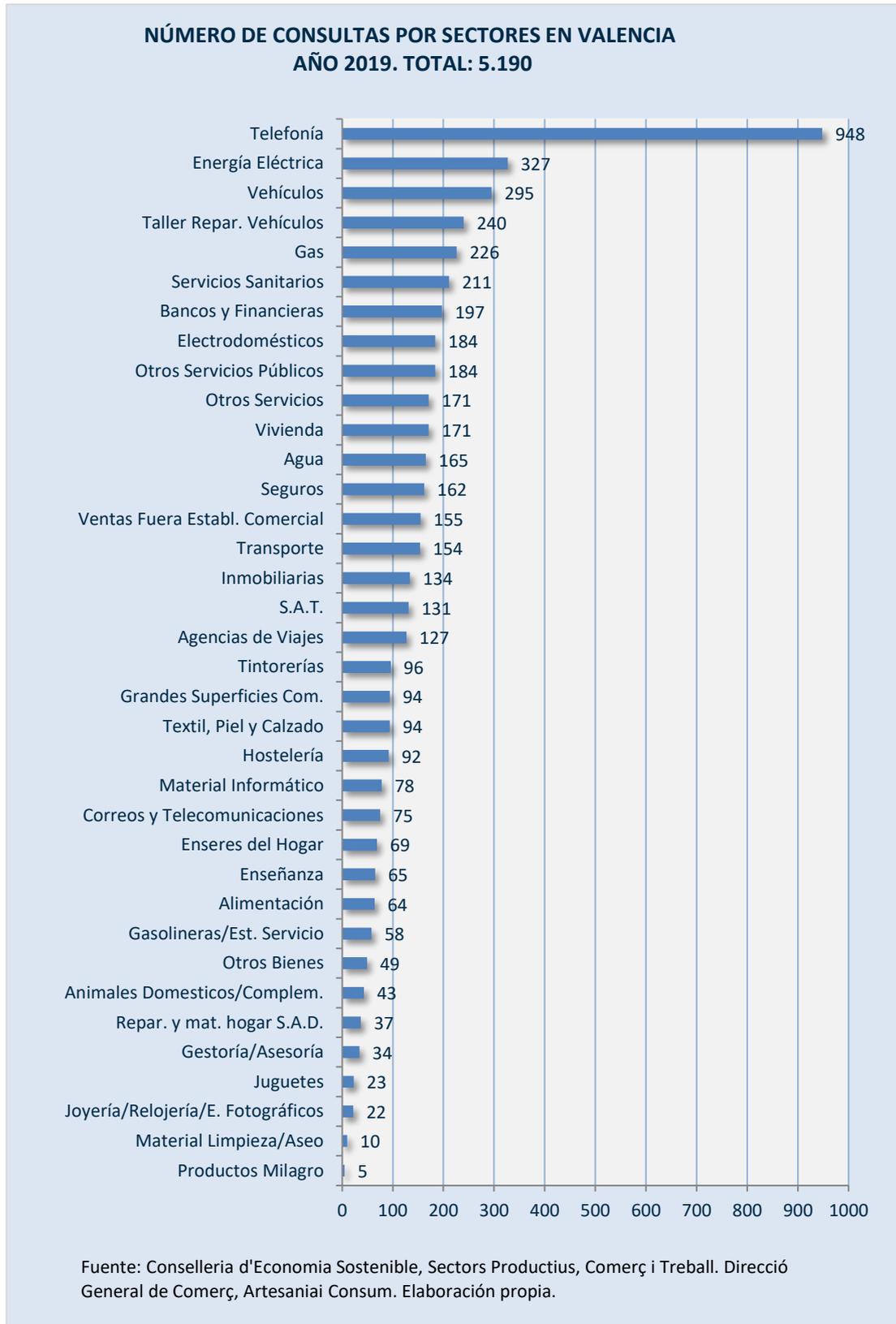


Gráfico 18.4



El Cuadro 18.9 recoge de forma resumida los datos sobre las consultas que se han realizado ante los Servicios Territoriales de Consumo, por provincias. En el mismo, se aprecia, tal y como se apunta en párrafos anteriores, que el total de consultas ascendió a 10.265, con una disminución del 12,33% sobre las 11.709 consultas del pasado año.

Por provincias, se observa que en la provincia de Alicante se realizaron 2.510 consultas, 2.565 en la de Castellón y 5.190 en la de Valencia. De este total, 2.587 corresponden al sector de la Telefonía, lo que supone la cuarta parte del total, seguido del sector de Energía Eléctrica con 598 consultas y el 5,8%. La provincia en la que más se ha reducido el número de consultas este año ha sido Valencia, con una reducción del 20,08% anual.

Cuadro 18.9

**SERVICIOS TERRITORIALES DE CONSUMO. CONSULTAS POR PROVINCIAS EN LA COMUNITAT VALENCIANA, 2018-2019**

	2018	2019	Dif. 19-18
Alicante	2.558	2.510	-1,88%
Castellón	2.657	2.565	-3,46%
Valencia	6.494	5.190	-20,08%
<b>Comunitat Valenciana</b>	<b>11.709</b>	<b>10.265</b>	<b>-12,33%</b>

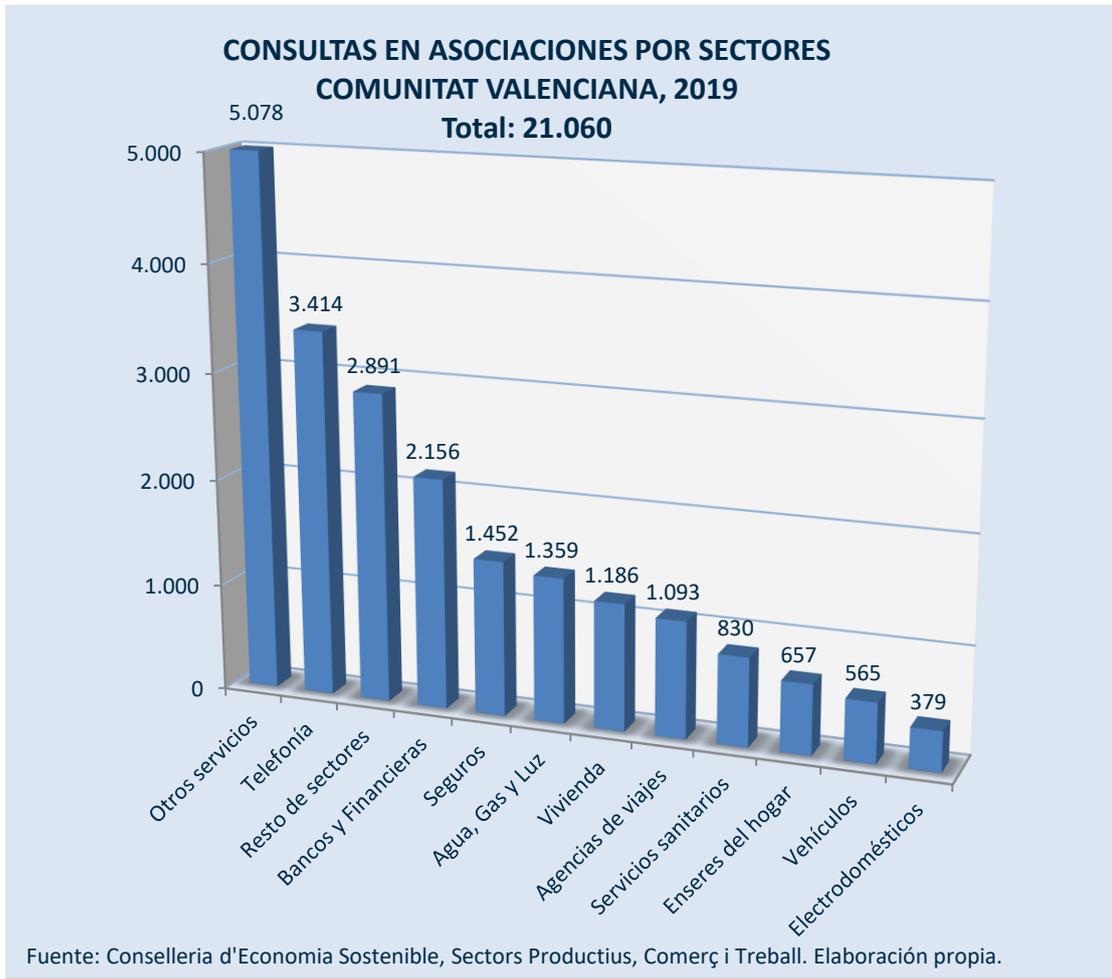
Fuente: Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball. Elaboración propia.

### 18.3.1.2. Consultas en asociaciones

En cuanto a las consultas presentadas en las asociaciones de personas consumidoras y usuarias, en el año 2019 en la **Comunitat Valenciana**, sumaron un total de 21.060, según los datos facilitados por la Direcció General de Comerç, Artesania i Consum de la Generalitat Valenciana, si bien advierte que no se dispone de los datos de todas las asociaciones a fecha de cierre de la Memoria.

Por sectores, el total de 21.060 consultas en asociaciones se ha distribuido del siguiente modo: 5.078 sobre Otros Servicios (24% del total), 3.414 sobre Telefonía, con un 16% del total, y 2.156 del sector de Bancos y Financieras, que representa un 10% de las consultas. Estos y el resto de los datos por sectores se presentan en el Gráfico 18.5.

Gráfico 18.5



Según la información que proporcionan habitualmente las asociaciones de personas consumidoras y usuarias, las consultas sobre bancos y entidades financieras realizadas ante asociaciones de consumo est n relacionadas principalmente con préstamos hipotecarios, cláusulas bancarias abusivas, cláusulas suelo y cláusulas de vencimiento anticipado. Las consultas sobre el servicio telefónico se refieren normalmente al tipo de facturación abusiva, facturas erróneas, problemas para tramitar las portabilidades, subidas fraudulentas de tarifas, incumplimientos contractuales y abusos cuando se intenta dar de baja.

### 18.3.1.3. Consultas en las OMIC's

Los datos recibidos de las OMIC's de los 19 municipios de la Comunitat Valenciana que han facilitado datos para la elaboración de esta Memoria suman un total de 37.202 consultas, la mayoría de ellas relacionadas con el sector de las telecomunicaciones y en concreto con el servicio telefónico.

### 18.3.2. Reclamaciones y denuncias

#### 18.3.2.1. Reclamaciones y denuncias en los Servicios Territoriales de Consumo

En el Gráfico 18.6, se indica el número de reclamaciones y denuncias por sectores o tipos de productos en la **Comunitat Valenciana**. En 2019 se han presentado 12.290 denuncias y reclamaciones, que representan una disminución de casi un 15% respecto al año anterior. Debe destacarse en este epígrafe que se trata de dos procedimientos diferentes. La denuncia tiene por objetivo defender los intereses generales, no individuales, y corregir y prevenir las conductas ilícitas contrarias a lo establecido en la normativa de consumo y, en caso de que se aprecie una infracción, puede llevar a la imposición de una sanción. Por su parte, la reclamación, además de ser de interés y carácter individual, es un procedimiento mediante el cual una persona consumidora o usuaria solicita a una empresa o profesional una compensación o actuación determinada, ya que considera que sus derechos no han sido respetados.

En el año 2019, en conjunto, el sector con más reclamaciones y denuncias es la Telefonía con 3.831 (31%), al que le sigue el de Taller de Reparación de Vehículos con 793 (6,5%). En 2018, los sectores con mayor número reclamaciones y denuncias fueron el del Teléfono con 3.394 (24%), al que le siguió el de Servicios Sanitarios con 2.267 (16%).

En el Cuadro 18.10 se inserta la información sobre las denuncias y reclamaciones que se han presentado en la **Comunitat Valenciana** durante el año 2019 en materia de consumo, que presentan, como ya se ha dicho, una cifra total de 12.290, de las que 10.425 son reclamaciones (12.631 el año anterior) y 1.865 son denuncias (1.782 el año anterior). Se analiza a continuación por separado unas y otras.

Las reclamaciones ascendieron a 10.425, que se distribuyeron del siguiente modo: 1.021 en Alicante, 1.638 en Castellón y 7.766 en Valencia. Por sectores, el más numeroso fue la Telefonía con 3.756 reclamaciones (36% del total), al que le siguió Otros servicios con 615 reclamaciones y un 5,9%, Bancos y Financieras con 528 reclamaciones y el 5,1%, y Electrodomésticos con 514 reclamaciones y el 4,9% del total.

En cuanto a las denuncias, en la provincia de Alicante, sumaron 1.058, en la de Castellón 244 y en la de Valencia 563. Al analizar por sectores, se observa como el sector

más denunciado fue el de los Talleres de Reparación de Vehículos, con 365 denuncias y casi el 20% del total.

Gráfico 18.6



Cuadro 18.10

**DENUNCIAS Y RECLAMACIONES PRESENTADAS EN MATERIA DE CONSUMO  
 COMUNITAT VALENCIANA. AÑO 2019**

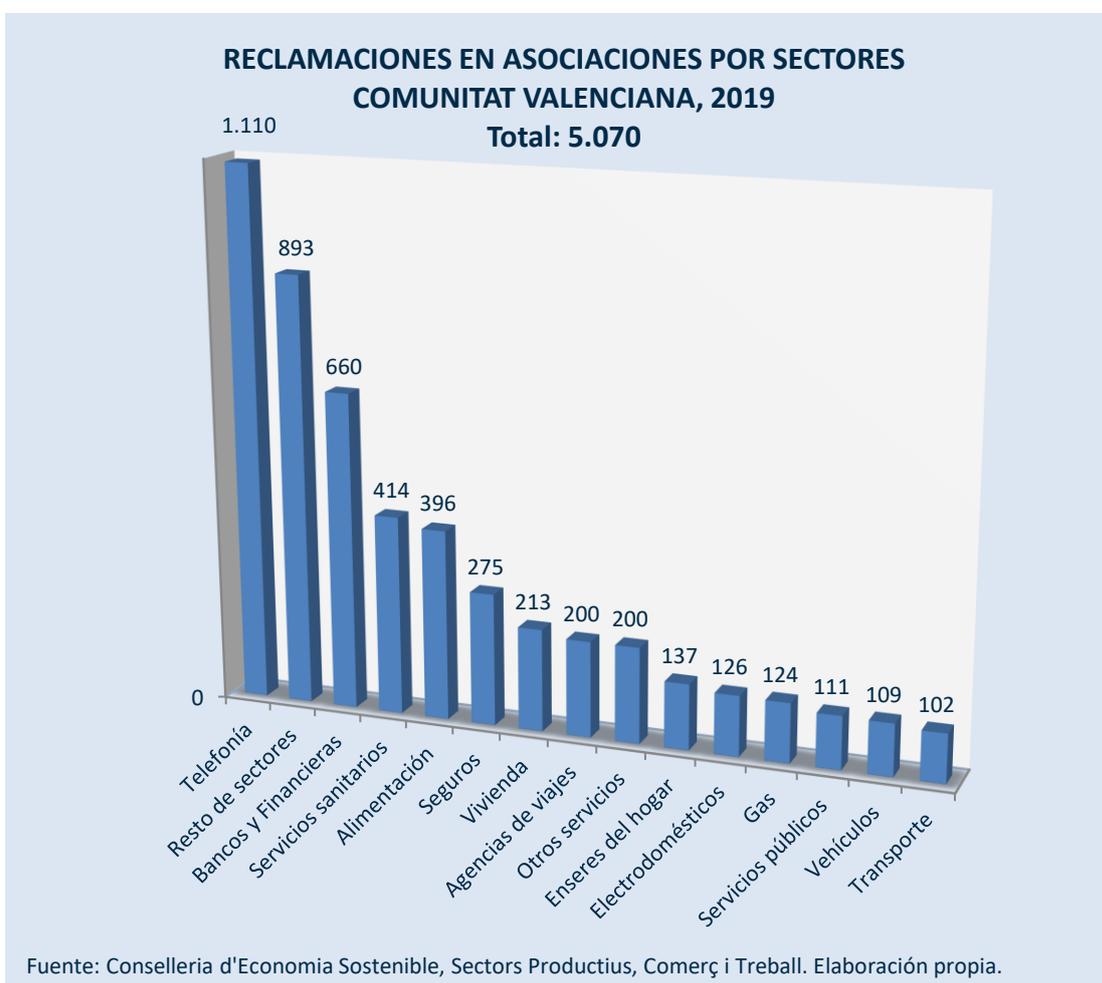
Sectores	Denuncias				Reclamaciones			
	Alicante	Castellón	Valencia	Total	Alicante	Castellón	Valencia	Total
Sin Sector	0	7	1	8	3	0	0	3
Agua	0	0	2	2	5	5	37	47
Gas	13	6	2	21	30	46	226	302
Energía Eléctrica	3	4	9	16	39	71	261	371
Transporte	11	0	8	19	62	53	359	474
Telefonía	33	21	21	75	270	534	2.952	3.756
Correos y Telecomunicaciones	0	3	0	3	13	16	66	95
Otros Servicios Públicos	0	0	0	0	5	2	4	11
Alimentación	20	3	19	42	8	11	35	54
Productos Milagro	0	0	0	0	4	0	0	4
Textil, Piel y Calzado	93	16	18	127	18	51	155	224
Electrodomésticos	20	8	23	51	14	58	442	514
Vehículos	43	7	17	67	30	92	147	269
Vivienda	8	2	5	15	17	3	44	64
Enseres del Hogar	81	9	50	140	33	1	41	75
Material Limpieza/Aseo	1	0	0	1	5	0	5	10
Material Informático	0	1	4	5	25	4	42	71
Animales Domesticos/Complem.	1	0	2	3	2	2	24	28
Otros Bienes	190	42	53	285	30	39	317	386
Juguetes	56	19	38	113	0	15	34	49
Tintorerías	1	1	0	2	5	3	25	33
Grandes Superficies Com.	7	9	16	32	109	125	21	255
Taller Repar. Vehículos	334	20	11	365	36	62	330	428
S.A.T.	16	3	7	26	5	3	73	81
Gasolineras/Est. Servicio	0	1	3	4	3	10	40	53
Servicios Sanitarios	19	2	152	173	41	63	248	352
Hostelería	14	3	9	26	39	34	220	293
Enseñanza	10	0	3	13	12	13	56	81
Agencias de Viajes	7	3	1	11	12	23	58	93
Repar. y Mat. Hogar S.A.D.	4	3	25	32	11	2	152	165
Joyería/Relojería/E. Fotográfico	2	1	0	3	6	3	43	52
Ventas Fuera Establ. Comercial	31	10	8	49	33	13	196	242
Bancos y Financieras	4	8	16	28	31	122	375	528
Seguros	0	0	2	2	17	28	241	286
Gestoría/Asesoría	0	1	1	2	6	1	18	25
Inmobiliarias	1	9	1	11	6	13	17	36
Otros Servicios	35	22	36	93	36	117	462	615
<b>Total</b>	<b>1.058</b>	<b>244</b>	<b>563</b>	<b>1.865</b>	<b>1.021</b>	<b>1.638</b>	<b>7.766</b>	<b>10.425</b>

Fuente: Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball.  
 Direcció General de Comerç, Artesania i Consum.

### 18.3.2.2. Reclamaciones y denuncias en asociaciones

En el año 2019 las reclamaciones presentadas ante las asociaciones de personas consumidoras y usuarias de ámbito autonómico sumaron un total de 5.070 y de ellas 2.294 fueron resueltas por mediación positiva, según los datos facilitados por la Direcció General de Comerç, Artesania i Consum de la Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball de la Generalitat Valenciana, si bien advierte que no se dispone, a fecha de cierre de la Memoria, de información de todas las asociaciones de la **Comunitat Valenciana**. Los datos facilitados se reflejan en el Gráfico 18.7.

Gráfico 18.7



Por sectores, los más reclamados a través de asociaciones durante el año 2019 fueron la telefonía con 1.110 reclamaciones y el 22% del total; y bancos y financieras con 660 reclamaciones y el 13%.

Además, según los datos puestos a disposición de la Conselleria por parte de las asociaciones, durante el año 2019 registraron un total de 640 denuncias.

### 18.3.2.3. Reclamaciones y denuncias en las OMIC's

Los datos recibidos de las OMIC's de los 19 municipios de la Comunitat Valenciana que han facilitado datos para la elaboración de esta Memoria suman un total de 16.087 reclamaciones y 1.272 denuncias, siendo las más numerosas las relacionadas con el sector de la telefonía.

### 18.3.2.4. Reclamaciones en el sector financiero

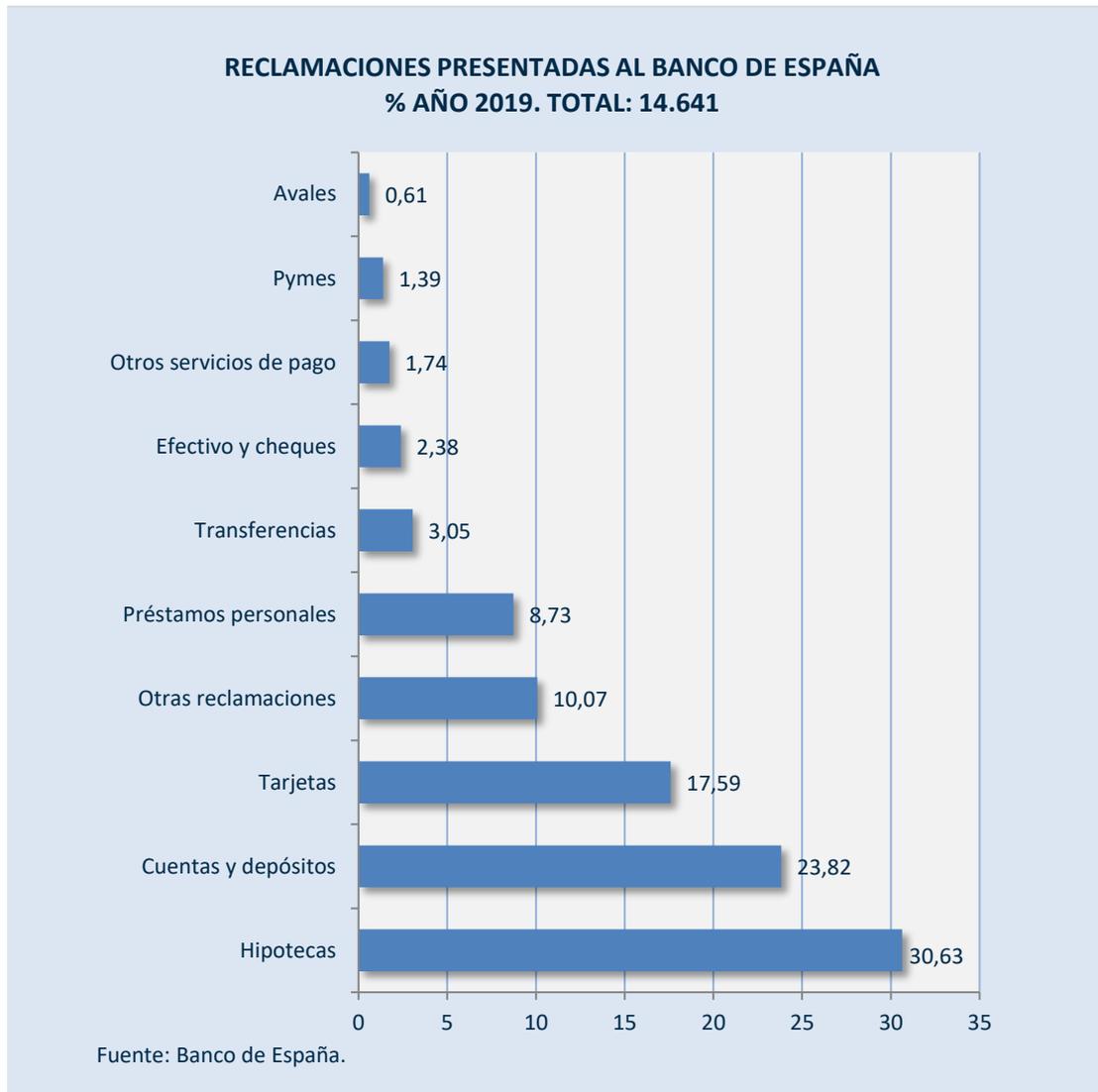
El sector financiero está excluido del sistema de arbitraje de consumo y cuenta con otras vías para la resolución de conflictos: la judicial por supuesto, pero también reclamaciones al Banco de España o a la Comisión Nacional del Mercado de Valores en cuestiones de su competencia. Para cuestiones sobre seguros, está disponible el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Economía y Empresa.

Según los datos provisionales del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España, durante 2019 el número de reclamaciones se ha reducido un 25,7% respecto al año anterior. La disminución de los dos últimos años se debe sobre todo al descenso de las quejas relacionadas con gastos hipotecarios: mientras que en 2017, 8 de cada 10 reclamaciones provenían de conflictos con hipotecas, especialmente para solicitar la devolución de los gastos hipotecarios, en 2019 las reclamaciones sobre hipotecas han descendido al 30,6% del total (Gráfico 18.8). Además, la mayoría de las reclamaciones presentadas, el 59%, fueron desistimientos, inadmisiones sobrevenidas o ni siquiera fueron admitidas a trámite, por diversos motivos: porque el Banco de España no era competente, por ejemplo, en algunos asuntos que se trasladan a la CNMV, por no haber presentado reclamación previa en el servicio de atención al cliente, por incumplimiento de plazos o por no presentar documentación adicional.

De las 14.641 reclamaciones presentadas en 2019 al Banco de España, 4.714 han sido resueltas, y de ellas, el 71,3%, es decir, 3.361, de manera favorable para el reclamante. Debemos tener en cuenta que el Banco de España también actúa de ventanilla única, por lo que se puede presentar reclamación sobre un problema con un contrato de valores para que se le dé traslado a la CNMV. También nos encontramos con que los informes tienen un plazo de resolución muy extenso y las decisiones del Banco de España no son vinculantes para las entidades financieras, de modo que los bancos no rectifican en todos los casos, aunque sí lo hacen en un 75% aproximadamente de las ocasiones.

De las 14.641 reclamaciones presentadas en **España** al Banco de España, 1.811 corresponden a la **Comunitat Valenciana**. Por provincias, 669 a Alicante, 123 a Castellón, y 1.019 a Valencia.

Gràfic 18.8



#### 18.4. EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

El Sistema Arbitral de Consumo encuentra su regulación en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, con su última modificación realizada por la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

Este sistema se configura como una vía ágil y sencilla para la resolución de los conflictos relacionados con las materias de consumo entre los profesionales o las empresas y las personas usuarias o consumidoras.

Las principales características de este sistema son las siguientes: es una forma extrajudicial de resolución de conflictos, vinculante, un sistema institucional, gratuito, voluntario, sencillo, flexible, rápido y, sobre todo, antiformalista, que mayoritariamente se resuelve en equidad. Su decisión tiene carácter ejecutivo y se denomina laudo, con la misma eficacia que tiene una sentencia judicial.

El reciente texto del *Decreto Legislativo 1/2019, de 13 de diciembre, del Consell, de aprobación del texto refundido de la Ley del Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias de la Comunitat Valenciana*, en su artículo 84, regula el sistema arbitral de consumo como sistema de resolución de las reclamaciones en materia de consumo y las controversias entre las personas consumidoras y las empresas o profesionales sin necesidad de acudir a los tribunales ordinarios de justicia.

En nuestra Comunitat, la Orden 22/2018, de 22 de noviembre, de la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo, aprobó las bases reguladoras para la concesión de subvenciones en materia de comercio, consumo y artesanía. Estas ayudas van dirigidas, entre otros, a entidades locales y asociaciones y federaciones de personas consumidoras y usuarias. Entre las actividades subvencionables se detalla expresamente las actividades dirigidas a la adhesión de empresas/comercios/profesionales a las Juntas Arbitrales de Consumo con sede en la **Comunitat Valenciana**. Las bases reguladoras indican que serán subvencionables los gastos, externos al solicitante o a la entidad solicitante, relativos a las campañas o acciones específicas para la obtención de nuevas adhesiones al sistema arbitral de consumo. Con la misma finalidad de promoción del sistema arbitral de resolución de conflictos, y de acuerdo con las bases de concesión de la subvención, se conceden 5 puntos en los criterios de valoración para las pymes comerciales que estén adheridas al Sistema Arbitral de Consumo de la C. Valenciana.

La convocatoria correspondiente al año 2019 se efectuó, como ya se ha indicado anteriormente, mediante Resolución de 17 de diciembre de 2018, del director general de Comercio y Consumo, por la cual se efectúa la convocatoria anticipada para el ejercicio 2019 de las ayudas en materia de comercio, consumo y artesanía.

En la **Comunitat Valenciana**, las solicitudes de arbitraje se registran en las Juntas Arbitrales de Consumo, en las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) y en los Servicios Territoriales de Turismo, de Comercio o de Consumo. La sede de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunitat Valenciana se encuentra en la ciudad de Valencia, y en las ciudades de Alicante, Benidorm y Castellón están sus respectivas Juntas Arbitrales de Consumo.

Las solicitudes de arbitraje presentadas por lasOMIC's de los ayuntamientos de la **Comunitat Valenciana** en el año 2019 han ascendido a 822.

Cuadro 18.11

**ESTADÍSTICAS GLOBALES DE LAS JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO EN LA  
COMUNITAT VALENCIANA, AÑO 2019**

<b>Solicitudes de arbitraje planteadas por las personas consumidoras</b>	<b>Nº</b>
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	504
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	495
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	579
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	2.005
<b>Total Solicitudes de arbitraje 2019</b>	<b>3.583</b>
<b>Total Solicitudes de arbitraje 2018</b>	<b>2.430</b>
<b>Incremento años 18-19</b>	<b>47,45%</b>
<b>Expedientes resueltos por Mediaciones previas a la realización de arbitraje</b>	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	164
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	211
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	165
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	62
<b>Total Expedientes resueltos por Mediaciones 2019</b>	<b>602</b>
<b>Total Expedientes resueltos por Mediaciones 2018</b>	<b>521</b>
<b>Incremento años 18-19</b>	<b>15,55%</b>
<b>Audiencias arbitrales celebradas</b>	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	174
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	61
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	175
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	1.527
<b>Total Audiencias arbitrales celebradas 2019</b>	<b>1.937</b>
<b>Total Audiencias arbitrales celebradas 2018</b>	<b>1.774</b>
<b>Incremento años 18-19</b>	<b>9,19%</b>
<b>Expedientes resueltos por Laudos dictados por las Juntas Arbitrales de Consumo</b>	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	167
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	58
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	169
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	1.274
<b>Total Expedientes resueltos por Laudos 2019</b>	<b>1.668</b>
<b>Total Expedientes resueltos por Laudos 2018</b>	<b>1.559</b>
<b>Incremento años 18-19</b>	<b>6,99%</b>

.../...

.../...

<b>Adhesiones empresariales y profesionales al Sistema Arbitral de Consumo</b>	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	6.097
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	1.942
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	2.255
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	13.781
Total Adhesiones 2019	24.075
Total Adhesiones 2018	23.952
Incremento años 18-19	0,51%
<b>Tipología de los Laudos dictados</b>	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	
Estimatorios total	40,72%
Estimatorios parcialmente	32,34%
Conciliatorios	3,59%
Desestimatorios	21,56%
No entran asunto	1,80%
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	
Estimatorios total	36,21%
Estimatorios parcialmente	43,10%
Conciliatorios	6,90%
Desestimatorios	13,79%
No entran asunto	0,00%
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	
Estimatorios total	36,69%
Estimatorios parcialmente	21,30%
Conciliatorios	21,89%
Desestimatorios	19,53%
No entran asunto	0,59%
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	
Estimatorios total	47,41%
Estimatorios parcialmente	25,51%
Conciliatorios	10,20%
Desestimatorios	16,17%
No entran asunto	0,71%
<b>Modalidades de los Laudos dictados</b>	
Unanimidad	96,58%
Mayoría	0,18%
Conciliación	3,24%

Fuente: Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball.  
 Direcció General de Comerç, Artesania i Consum

Las solicitudes de arbitraje también pueden presentarse ante las sedes de las asociaciones y organizaciones de protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias con la condición de ser personas asociadas a las mismas.

En nuestra Comunitat, en el año 2019, según los datos de la Conselleria, las asociaciones de personas consumidoras y usuarias presentaron un total de 36 solicitudes de arbitraje y tuvieron 361 participaciones en audiencias.

El Cuadro 18.11 recoge las estadísticas globales de las Juntas Arbitrales de Consumo de la Comunitat Valenciana en 2019. En este año, las solicitudes de arbitraje que se han presentado han aumentado en un 4,46% en relación con el año anterior, pasando de 3.430 solicitudes en 2018 a 3.583 en el año 2019.

La mayoría de estas solicitudes de arbitraje han sido del sector de la telefonía, con 2.545 solicitudes que representan el 71% del total, seguido de suministros básicos (agua, electricidad y gas), con un total de 213 reclamaciones, un 5,94% y establecimientos comerciales con 189 reclamaciones y un 5,27%, según información de la Direcció General de Comerç, Artesania i Consum.

En el año 2019, por Juntas Arbitrales de Consumo, del número total de 3.583 solicitudes de arbitraje, se solicitaron 504 en la Junta Arbitral de Alicante, 495 en la Junta de Benidorm, 579 en la de Castellón y 2.005 ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunitat Valenciana, con sede en la ciudad de Valencia.

El arbitraje virtual es el que solicita el consumidor por medio de Internet y en la **Comunitat Valenciana**, la Generalitat inició un proyecto que se denominaba “Arbitraje Virtual de Consumo”, que ha podido permitir el desarrollo del procedimiento arbitral de consumo por medios telemáticos, incluyendo la fase de Audiencia, citándose las partes y celebrando la misma por videoconferencia.

El número de arbitrajes virtuales en nuestra Comunitat, en el año 2019, ascendió a 292, uno más que el número de arbitrajes virtuales del año anterior. Se distribuyeron de la siguiente manera: 74 ante la JAC de Castellón, 43 en la OMIC de Gandia, 42 ante la JAC de Alicante, 32 ante la OMIC de Xàtiva, 29 ante la OMIC de Elx, 24 en la JAC de Benidorm, 22 ante la OMIC de Alzira, 11 en la OMIC de Ontinyent, 10 ante la OMIC de Cullera, 4 ante la OMIC de Alcoi, y 1 ante la Junta Arbitral de Murcia, según datos de la Direcció General de Comerç, Artesania i Consum.

En el apartado del Cuadro 18.11 en el que se refleja el número de expedientes que se han resuelto por mediaciones previas a la realización de arbitraje, se aprecia un aumento del 15,55% respecto al año anterior, pasando de 521 mediaciones de 2018 a las 602 del año 2019. A destacar el número de mediaciones celebradas en la Junta Arbitral de Consumo de Benidorm, 211, que supone el 35% del total.

En 2019, en cuanto a las audiencias arbitrales celebradas, se observa un aumento del 9,19%, pasando de las 1.774 audiencias de 2018 a las 1.937 del año 2019.

Respecto a los expedientes resueltos en el año 2019 por laudos dictados por las Juntas Arbitrales de Consumo, se aprecia un aumento del 6,99%, pues de los 1.559 laudos del año 2018 se ha pasado a 1.668 en 2019. Al analizar por Juntas Arbitrales de Consumo, se observa que en la Junta Arbitral de Consumo de Alicante se tramitaron 167 laudos, en la de Benidorm 58, en la de Castellón 169 y 1.274 en la Junta Arbitral de la Comunitat Valenciana, sita en Valencia.

En el año 2019, respecto a las adhesiones de personas empresarias y profesionales al Sistema Arbitral de Consumo, hay un ligero aumento del 0,51%, ya que de las 23.952 adhesiones del año anterior, se ha pasado a 24.075 adhesiones en 2019. Por Juntas Arbitrales, en la Junta Arbitral de Consumo de Alicante se contabilizan 6.097 adhesiones, en la de Benidorm 1.942, en la de Castellón 2.255 y 13.781 en la Junta de la Comunitat Valenciana.

Una vez más, sobre la modalidad de los laudos dictados, se ha comprobado que en todas las Juntas Arbitrales de Consumo, el porcentaje de laudos estimatorios, total o parcialmente, ha sido superior al de laudos desestimatorios. En total, de las 1.668 reclamaciones resueltas por laudos en 2019 en la **Comunitat Valenciana**, 1.195 han sido por laudo estimatorio total o parcialmente, es decir, favorables a la persona reclamante, cifra que supone el 71,64% del total de los laudos dictados.

Al analizar estos datos por Juntas Arbitrales, se observa que en la Junta Arbitral de Consumo de Alicante, el porcentaje de laudos estimatorios total o parcialmente fue de un 73,06%, la de desestimatorios de un 21,56% y la de conciliatorios de un 3,59%. En la Junta de Benidorm se estimó total o parcialmente el 70,31% de los laudos, se desestimó un 13,79% y se concilió el 6,9%. En la Junta de Castellón, los laudos que se estimaron total o parcialmente sumaron un 57,99%, los desestimatorios un 19,53% y los conciliatorios un 21,89%. Y finalmente en la Junta de la Comunitat Valenciana, con sede en Valencia, los laudos estimatorios total o parcialmente tuvieron un porcentaje del 72,92%, los desestimatorios del 16,17%, y los conciliatorios del 10,2%.

En el año 2019, la tipología del voto de los laudos fue mayoritariamente por unanimidad, con un porcentaje del 99,23%.

## VALORACIONES Y RECOMENDACIONES

A partir de los datos analizados en este capítulo, se realiza a continuación una síntesis y una valoración final sobre el consumo en la **Comunitat Valenciana** en el año 2019, así como algunas recomendaciones y observaciones del CES-CV.

En el año 2019 se ha producido una disminución del 12,33% en el número de consultas de consumo realizadas ante la administración pública valenciana. También han disminuido las reclamaciones y denuncias presentadas, con casi un 15% de reducción anual. El sector objeto de mayor número de consultas y reclamaciones sigue siendo, como en años anteriores, el de la telefonía.

Los motivos de las numerosas reclamaciones a las compañías telefónicas son las ofertas engañosas, las subidas fraudulentas de tarifas, incumplimientos contractuales, portabilidades, facturación abusiva, incumplimientos contractuales y abusos que se cometen cuando una persona intenta darse de baja.

En las Oficinas Municipales de Información al Consumidor, según los datos recibidos, el sector más consultado y también más reclamado y denunciado ha sido también el de la telefonía.

En las asociaciones de personas consumidoras y usuarias, sin contar con otros servicios, se repite el sector con mayor número de consultas en 2019, el de la telefonía, seguido de bancos y financieras; y estos dos últimos sectores son también los más reclamados. Los sectores de actividades como Banca, Bolsa y Seguros no suelen estar adheridos al sistema arbitral de consumo, así que posiblemente las personas usuarias de estos servicios financieros buscan a través del asociacionismo otras vías de reclamación y resolución de conflictos. Muchas de las consultas y reclamaciones en este sector se refieren a cláusulas abusivas de préstamos hipotecarios, cláusulas suelo o cláusulas de vencimiento anticipado.

Entre las vías de reclamación y resolución de conflictos en el sector financiero, además de la judicial, existe la posibilidad de reclamar al Banco de España o a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, según resulte uno u otro competente. En el Banco de España, en 2019 se han presentado 1.811 reclamaciones de valencianos y valencianas. La mayoría de las quejas y reclamaciones son sobre préstamos hipotecarios, aunque ha disminuido bastante el volumen de estas reclamaciones en los últimos dos años.

El sistema arbitral de consumo de la **Comunitat Valenciana** ha aumentado su actividad este año, después de haberse cumplido el año anterior los 25 años de las Juntas Arbitrales de Consumo de la Comunitat Valenciana. Las solicitudes de arbitraje han aumentado en un 4,46% respecto al año anterior, con 3.583 solicitudes presentadas, y el 16,8% de ellas se han resuelto por mediación previa. También han aumentado las adhesiones empresariales y profesionales al sistema arbitral de consumo

en un 0,5%, llegando a 24.075 adhesiones. De las 1.668 reclamaciones resueltas por laudos en 2019, el 71,6% han sido resueltas por laudo estimatorio total o parcialmente. Esta prevalencia de laudos dictados a favor de la persona reclamante, junto al carácter vinculante y ejecutivo de los mismos, avala al arbitraje como vía alternativa a la judicial y método eficaz, sencillo y gratuito para la resolución de conflictos de consumo.

El servicio de inspección de la Direcció General de Comerç, Artesania i Consum de la Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball, ha registrado este año 16.793 actas de inspección, un 20,6% menos que el año anterior. El 94% de ellas han resultado negativas. El número de expedientes sancionadores ha sido de 224, con un importe total de sanciones por 365.618 euros, un 43% menos que el año anterior. Llama la atención que el mayor número de actas positivas, así como el mayor importe de sanciones corresponde a la provincia de Alicante, a pesar de contar con menos población que Valencia.

En cuanto a las ayudas económicas, la Generalitat Valenciana ha concedido 301.821,08 euros a las corporaciones locales, y 569.606,91 euros a federaciones y asociaciones. Estas ayudas van destinadas a acciones de mejora de la competitividad, innovación, calidad, información y defensa de las personas consumidoras y usuarias de la **Comunitat Valenciana**. En conjunto, las ayudas han aumentado un 3,38% respecto al año anterior, si bien las ayudas a corporaciones locales han disminuido un 7,4% y las destinadas a federaciones y asociaciones han aumentado un 10,2% respecto a 2018.

A través de la red de alertas, en el año 2019 se han retirado 9.244 productos en la **Comunitat Valenciana**. El sector con más alertas ha sido el de aparatos y material eléctrico con casi el 35% del total. Un dato muy positivo es el de la reducción del número de alertas y productos retirados del sector de los juguetes respecto a años anteriores.

*El Comité Econòmic i Social de la Comunitat Valenciana valora positivamente que la administración autonómica de consumo haya seguido la recomendación del Comité de habilitar, en la medida de lo posible, los mecanismos necesarios para poder disponer de datos estadísticos desagregados por género, a pesar de que en 2019 no se dispone aún de datos suficientes en este sentido.*

*Respecto a la información sobre las consultas y reclamaciones realizadas ante las OMIC's, el Comité recomienda que se habiliten los mecanismos necesarios para recoger y agregar los datos de todas las "Oficinas municipales de información al consumidor" de la **Comunitat Valenciana**. Así mismo, el CES-CV quiere agradecer expresamente a las Oficinas Municipales de Información al Consumidor su colaboración aportando datos para la elaboración de esta Memoria.*

*El Comité Econòmic i Social, muestra su preocupación por la elevada cifra de consultas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias de la **Comunitat Valenciana** relacionadas con el sector de las telecomunicaciones, hecho que confirma la insatisfacción generada por este tipo de servicio básico y, aunque reconoce que sin duda la concentración de relaciones comerciales de personas consumidoras en este sector*

*constataría una realidad estadística en este sentido, entiende que la falta de una regulación específica y más exigente en materia de “Servicios de atención al cliente” incide notablemente en esa reiteración tanto en este sector como en otros.*

*Por otro lado, el CES CV quiere destacar la importancia de potenciar las actividades formativas e informativas en las personas consumidoras y usuarias, con especial incidencia en los colectivos más vulnerables (menores, adolescentes, personas con discapacidad, mayores,...etc.) , para mejorar su capacidad de respuesta frente a los continuos abusos que sufren como consumidores y usuarios, especialmente en temas relacionados con las nuevas tecnologías y el comercio electrónico, los hábitos alimenticios, el reciclado o los suministros básicos, entre otros.*

*El CES-CV considera que sería muy conveniente que la Administración dispusiera de información registrada sobre la actividad de las distintas asociaciones de personas consumidoras y usuarias que existen en la **Comunitat Valenciana** y de su capacidad representativa, con el fin de facilitar su grado de participación en las instituciones y órganos consultivos de la Generalitat Valenciana y mejorar la transparencia hacia las personas consumidoras y usuarias.*

*El Comité Econòmic i Social quiere destacar un año más las ventajas del sistema arbitral de consumo de la **Comunitat Valenciana** como mecanismo de resolución de conflictos en materia de consumo, alternativo a la vía judicial, eficaz, sencillo, rápido, asequible y gratuito para las personas consumidoras y usuarias.*