

Consumo. 2007

1. Reclamaciones, sanciones e inspecciones. Red de alerta

Tabla 1.1 Distribución provincial de reclamaciones por sectores de actividad

Tabla 1.2 Evolución de reclamaciones por sectores de actividad

Tabla 1.3 Distribución provincial principales actuaciones inspectoras

Tabla 1.4 Evolución principales actuaciones inspectoras.

Tabla 1.5 Productos en Red de alerta. Evolución 2004 - 2007

Tabla 1.6 Origen notificaciones y productos en Red de alerta.

2. Arbitraje

Tabla 2.1 Distribución solicitudes de arbitraje por sectores de actividad. Porcentajes

3. Subvenciones

Tabla 3.1 Evolución subvenciones concedidas a Federaciones y Asociaciones

Gráficos

Gráfico 1. Distribución de reclamaciones por sectores de actividad

Gráfico 2. Actuaciones inspectoras y sancionadoras

Gráfico 3. Distribución notificaciones red de alerta por grupo de productos

Gráfico 4. Evolución subvenciones a Federaciones de Asociaciones de Consumidores y Usuarios

Gráfico 5. Distribución solicitudes de arbitraje por sectores de actividad

Consumo. 2007

1. Reclamaciones, sanciones e inspecciones. Red de Alerta

1.1 Distribución provincial de reclamaciones por sectores de actividad. Porcentajes

	Almería	Cádiz	Córdoba	Granada	Huelva	Jaén	Málaga	Sevilla	Total
Comunicaciones, Servicios de	21	7	27	19	17	19	21	16	17
Hostelería y turismo/restauración	8	12	9	9	9	10	11	10	9
Servicios esenciales (agua, electricidad, gas)	4	8	14	12	7	16	4	6	7
Servicios de asistencia técnica	6	8	7	6	8	11	6	10	7
Minoristas	21	23	9	6	22	10	17	21	16
Vivienda	9	7	5	7	11	5	7	7	7
Vehículos	4	7	3	5	3	2	5	4	4
Transportes	9	10	7	12	6	8	9	6	8
Ocio, Servicios de	2	4	5	7	4	1	5	4	4
Financieras e inversión	4	3	2	4	3	5	4	4	3
Servicios del hogar	2	2	3	3	2	5	3	3	3
Servicios sanitarios	2	4	2	2	1	2	2	2	2
Seguros	3	1	1	2	1	2	3	3	2
Otros *	5	4	6	6	6	4	3	4	11

* Se agrupan los sectores de actividad cuyo total de reclamaciones es inferior al 2%

Consumo. 2007

1. Reclamaciones, sanciones e inspecciones. Red de Alerta

1.2 Evolución de reclamaciones por sectores de actividad. Porcentajes

	2005	2006	2007
Comunicaciones, servicios de	19	16	17
Hostelería/Turismo/Restauración	10	9	9
Servicios esenciales (agua,luz,gas)	11	8	7
Servicios asistencia técnica	6	7	7
Comercio minorista	13	14	16
Vivienda	6	8	7
Automóviles y accesorios	4	4	4
Transportes	5	6	8
Ocio, servicios de	4	4	4
Financieras e inversión	3	5	3
Servicios del hogar	3	3	3
Servicios sanitarios	-	2	2
Seguros	-	2	2
Otros*	16	12	11

*Se agrupan los sectores de actividad cuyo total de reclamaciones son inferiores al 2%

Consumo. 2007

1. Reclamaciones, sanciones e inspecciones. Red de Alerta

1.3 Distribución provincial actuaciones de inspección.

	Almería	Cádiz	Córdoba	Granada	Huelva	Jaén	Málaga	Sevilla	Total
Actuaciones inspectoras	1.282	2.212	4.356	3.654	1.989	2.953	3.100	4.561	24.107
Muestras tomadas	167	254	237	236	137	165	286	328	1.810
Expedientes sancionadores incoados	421	58	258	510	214	400	1.132	446	3.439
Expedientes sancionadores resueltos	476	104	243	612	242	357	1.161	323	3.518

Consumo. 2007

1. Reclamaciones, sanciones e inspecciones. Red de Alerta

1.4. Actuaciones de inspección. Evolución 2001-2007

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Actuaciones inspectoras	23.883	21.873	24.609	29.518	37.002	35.605	24.107
Muestras tomadas	1.347	1.325	2.213	1.680	1.767	1.817	1.810
Expedientes sancionadores incoados	2.373	2.581	3.107	3.273	3.417	3.892	3.439
Expedientes sancionadores resueltos	1.699	2.351	2.374	2.955	3.461	3.770	3.518

Consumo. 2007

1. Reclamaciones, inspecciones y sanciones. Red de Alerta

1.5. Productos en Red de alerta. Evolución 2004 - 2007

CATEGORIA DE PRODUCTO	Datos 2004		Datos 2005		Datos 2006		Datos 2007	
	Número alertas	Porcentaje						
Productos infantiles	196	39,7	452	43,8	408	31,5	759	38,12
Productos eléctricos	170	34,4	387	37,5	441	34,1	487	24,46
Productos de higiene	16	3,3	34	3,3	54	4,2	98	4,92
Neumáticos, accesorios y repuestos	12	2,4	-	-	10	0,8	17	0,85
Automóviles y otros vehículos a motor	-	-	-	-	134	10,4	223	11,20
Productos químicos	-	1,6	13	1,3	31	2,4	36	1,81
Mecheros	14	2,9	17	1,6	28	2,1	36	1,81
Artículos de bricolaje y herramientas	13	2,6	21	2,0	43	3,3	28	1,41
Productos textiles	13	2,6	12	1,2	29	2,2	79	3,97
Decoración y cristal	-	-	35	3,4	22	1,7	83	4,17
Artículos deportivos	-	-	15	1,4	35	2,8	70	3,52
Equipos de protección individual	-	-	-	-	-	-	18	0,90
Bisutería	-	-	-	-	-	-	12	0,60
Otros**	60	10,5	47	4,5	58	4,5	45	2,26
TOTAL NOTIFICACIONES ALERTA	494	100%	1.033	100%	1.293	100%	1.991	100%

(**) En este apartado se incluyen los grupos de productos cuyo número de notificaciones en red de alerta es inferior a 10.

Consumo. 2007

1. Reclamaciones, sanciones e inspecciones. Red de Alerta

1.6. Origen productos y notificaciones de alerta.

1.6.1 Origen de los productos notificados en alerta.

	Núm. Notificaciones
Desconocido	534
Español	49
Países comunitarios	305
Países no comunitarios	1103
Total	1.991

1.6.2. Origen de las notificaciones de alerta.

	Núm. Notificaciones
España	536
Países comunitarios	1206
Empresas (*)	249
Total	1.991

(*) Empresas responsables de los productos (fabricantes o distribuidores).

Consumo. 2006

2. Arbitraje

Solicitudes de arbitraje por sectores de actividad

	2005	2006	2007
Telecomunicaciones	94,6%	93,6%	94,4%
Tintorerías	1,7%	1,3%	2,2%
Electricidad	2,2%	0,4%	0,6%
Enseñanza privada	0,3%	1,4%	2,2%
Reparación hogar	-	0,1%	0,2%
Ropa, calzado, complementos	-	0,1%	-
Agencias viajes	0,1%	1,5%	0,1%
Vivienda	0,3%	-	-
Automóviles	0,1%	0,6%	0,1%
Transporte público	-	0,1%	-
Grandes almacenes	0,2%	-	-
Bazar/menaje	0,1%	-	-
Seguros	-	0,1%	0,1%
Hostelería	-	0,2%	-
Transporte aéreo	-	-	0,1%
Varios	0,4%	0,5%	-

Consumo. 2007

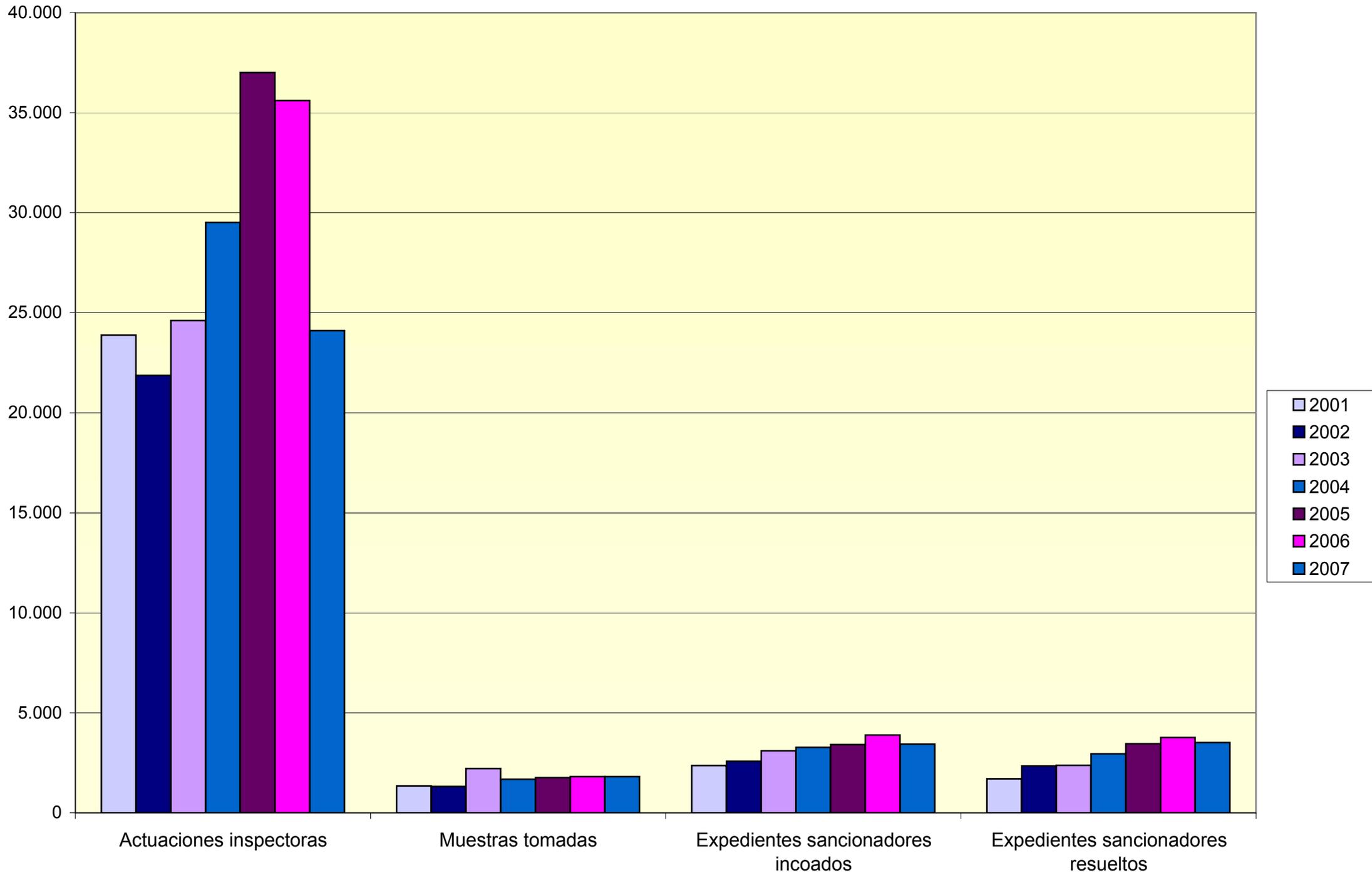
3. Subvenciones

Evolución de las subvenciones concedidas a las Federaciones de Asociaciones de Consumidores y Usuarios 2000-2007^(*)

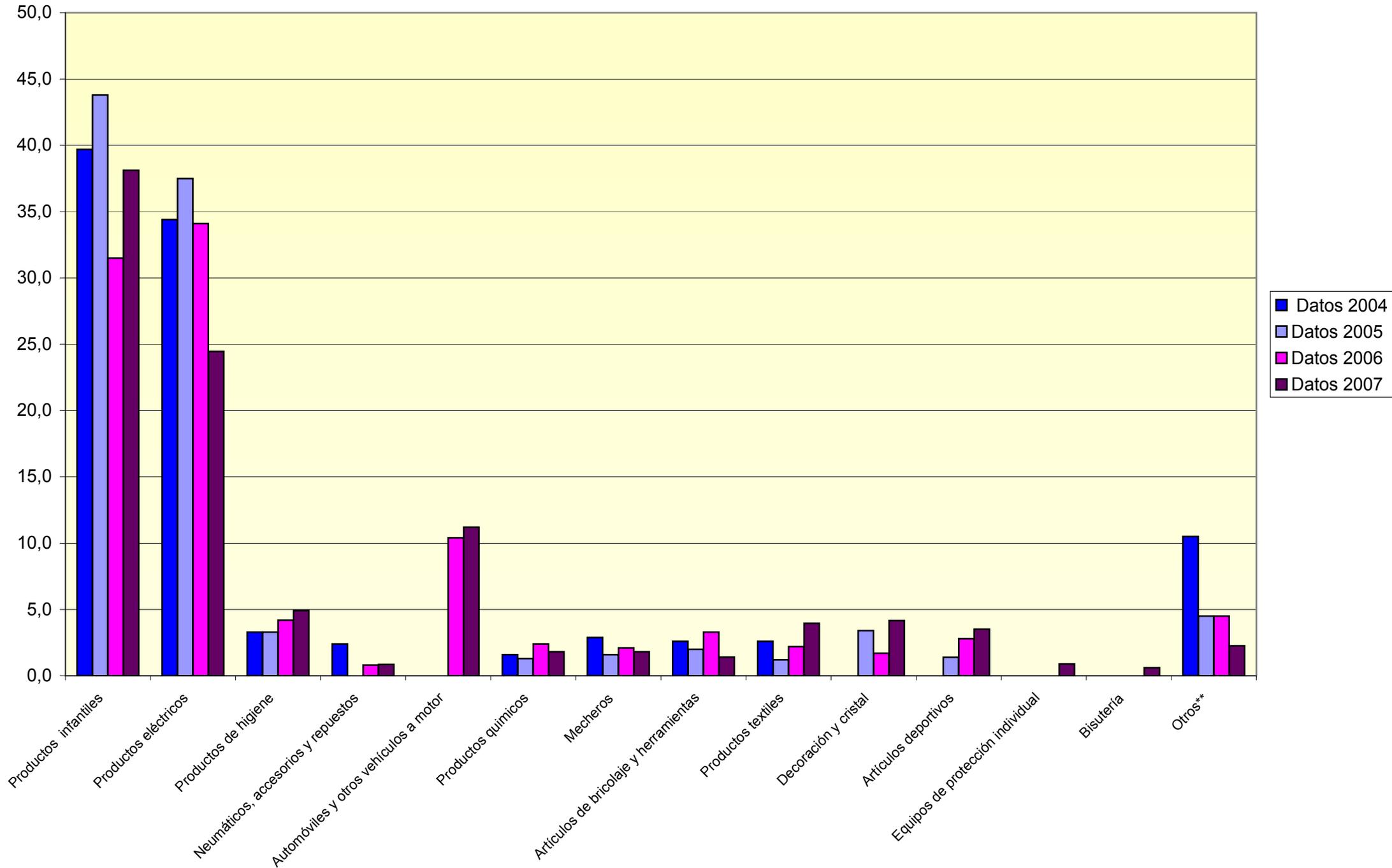
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
FACUA	270.455	276.466	281.274	284.511	294.964	319.706	349.798	367.825
UCA/UCE	237.400	246.415	257.834	288.155	317.654	339.082	365.942	390.814
AL-ANDALUS	213.359	228.385	242.208	240.734	249.586	276.110	306.746	327.594
Total	723.214	753.267	783.318	815.403	862.204	934.898	1.022.486	1.086.233

^(*) Cuantías en euros.

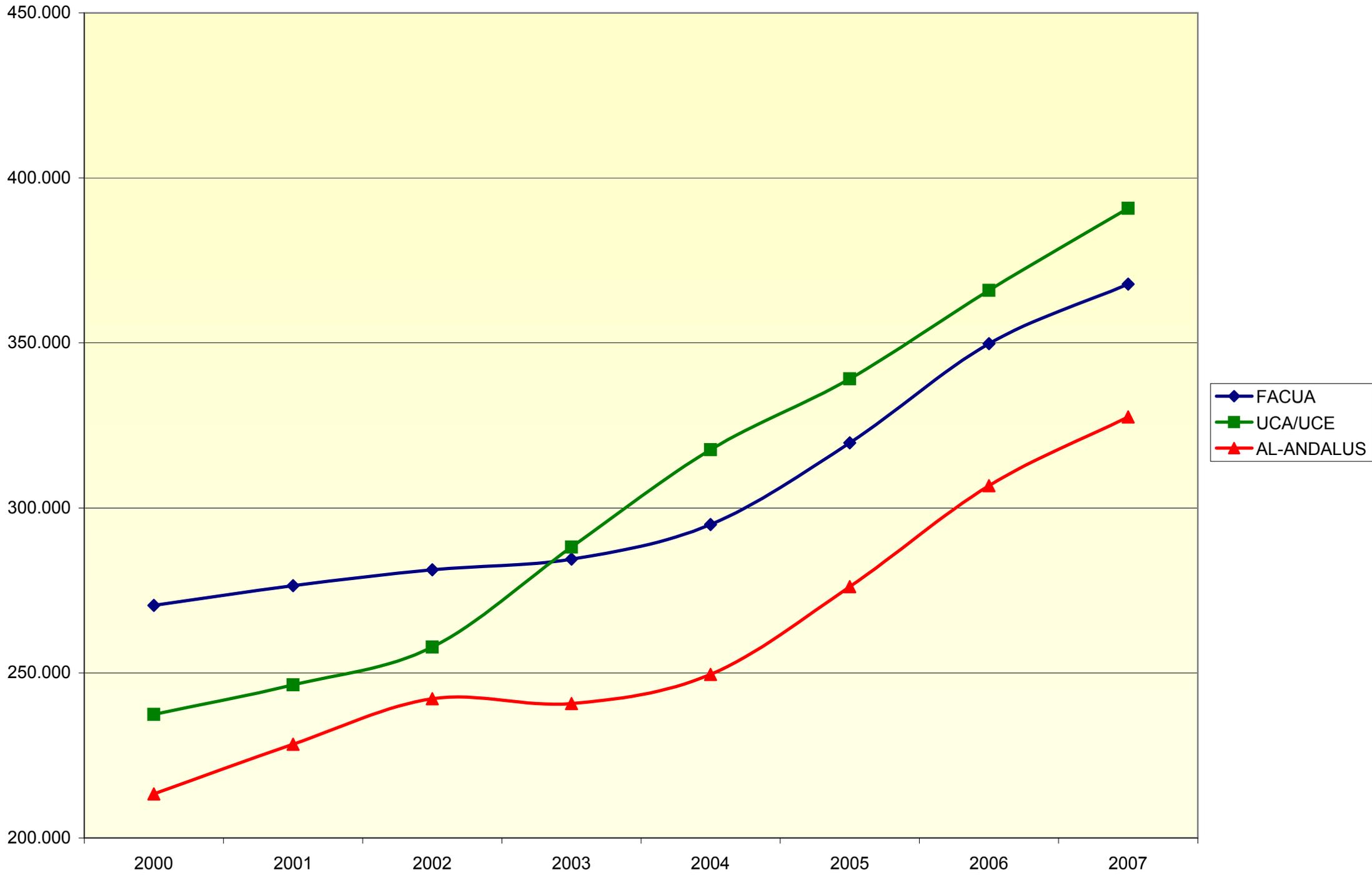
Número de Actuaciones inspectoras y sancionadoras 2001-2007



Evolución número de alertas por grupo de productos



Evolución subvenciones a Federaciones de Asociaciones de Consumidores y Usuarios 2000-2007



Distribución solicitudes de arbitraje por sectores de actividad

