

# Actuaciones en Materia de Consumo Año 2008

**Consejería de Salud**  
Dirección General de Consumo

## Índice

### 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 - 2008](#)

[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 de Asociaciones de Consumidores y Usuarios 2000-2008](#)

## 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](#)

**1. Reclamaciones, sanciones e inspecciones. Red de alerta**
Tabla 1.1 Distribución provincial de reclamaciones por sectores de actividad. Porcentajes

GRUPO DE PRODUCTO	Almería	Cádiz	Córdoba	Granada	Huelva	Jaén	Málaga	Sevilla	Total
<b>Servicios de Comunicaciones</b>	<b>16</b>	<b>7</b>	<b>25</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>18</b>	<b>17</b>	<b>15</b>	<b>17</b>
<b>Hostelería y Turismo</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
<b>Servicios Esenciales</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
<b>Servicios de Asistencia Técnica</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>6</b>
<b>Minoristas</b>	<b>14</b>	<b>23</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>20</b>	<b>11</b>	<b>18</b>	<b>24</b>	<b>17</b>
<b>Vivienda</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
<b>Vehículos</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
<b>Transportes</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
<b>Servicios de Ocio y Juegos</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
<b>Financieras e Inversión</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>
<b>Servicios del Hogar</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>Servicios Sanitarios</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>Seguros</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>
<b>Restauración</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>3</b>
<b>Otros <sup>(1)</sup></b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>21</b>	<b>7</b>	<b>18</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>12</b>

(1) Se agrupan los sectores de actividad cuyo total de reclamaciones son inferiores al 2%.

**1. Reclamaciones, sanciones e inspecciones. Red de alerta**
Tabla 1.2 Evolución de reclamaciones por sectores de actividad. Porcentajes

GRUPO DE PRODUCTO	2005	2006	2007	2008
<b>Servicios de Comunicaciones</b>	<b>19</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>17</b>
<b>Hostelería y Turismo</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>6</b>
<b>Servicios Esenciales</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>7</b>
<b>Servicios de Asistencia Técnica</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>6</b>
<b>Minoristas</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>17</b>
<b>Vivienda</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>7</b>
<b>Vehículos</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
<b>Transportes</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>7</b>
<b>Servicios de Ocio y Juegos</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>
<b>Financieras e Inversión</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>5</b>
<b>Servicios del Hogar</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>
<b>Servicios Sanitarios</b>	-	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>Seguros</b>	-	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>Restauración</b>	-	-	-	<b>3</b>
<b>Otros <sup>(1)</sup></b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>12</b>

(1) Se agrupan los sectores de actividad cuyo total de reclamaciones son inferiores al 2%.

**1. Reclamaciones, sanciones e inspecciones. Red de alerta**
Tabla 1.3 Distribución provincial principales actuaciones inspectoras

	Almería	Cádiz	Córdoba	Granada	Huelva	Jaén	Málaga	Sevilla	Total
<b>Actuaciones Inspectoras</b>	<b>1.682</b>	<b>2.264</b>	<b>3.487</b>	<b>3.520</b>	<b>2.176</b>	<b>2.845</b>	<b>3.195</b>	<b>6.183</b>	<b>25.352</b>
<b>Muestras Tomadas</b>	<b>229</b>	<b>232</b>	<b>242</b>	<b>243</b>	<b>138</b>	<b>146</b>	<b>225</b>	<b>296</b>	<b>1.751</b>
<b>Expedientes sancionadores iniciados</b>	<b>507</b>	<b>102</b>	<b>211</b>	<b>504</b>	<b>354</b>	<b>331</b>	<b>835</b>	<b>463</b>	<b>3.307</b>
<b>Expedientes sancionadores resueltos</b>	<b>431</b>	<b>49</b>	<b>205</b>	<b>442</b>	<b>299</b>	<b>416</b>	<b>980</b>	<b>518</b>	<b>3.340</b>

Tabla 1.4 Evolución principales actuaciones inspectoras.

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
<b>Actuaciones Inspectoras</b>	<b>23.883</b>	<b>21.873</b>	<b>24.609</b>	<b>59.518</b>	<b>37.002</b>	<b>35.605</b>	<b>24.107</b>	<b>25.352</b>
<b>Muestras Tomadas</b>	<b>1.347</b>	<b>1.325</b>	<b>2.213</b>	<b>1.680</b>	<b>1.767</b>	<b>1.817</b>	<b>1.810</b>	<b>1.751</b>
<b>Expedientes sancionadores iniciados</b>	<b>2.373</b>	<b>2.581</b>	<b>3.107</b>	<b>3.273</b>	<b>3.417</b>	<b>3.892</b>	<b>3.439</b>	<b>3.307</b>
<b>Expedientes sancionadores resueltos</b>	<b>1.699</b>	<b>2.351</b>	<b>2.374</b>	<b>2.955</b>	<b>3.461</b>	<b>3.770</b>	<b>3.518</b>	<b>3.340</b>

**1. Reclamaciones, sanciones e inspecciones. Red de alerta**
**Tabla 1.5** Productos en Red de alerta. Evolución 2004 - 2008

Categoría de Producto	2004		2005		2006		2007		2008	
	Nº Alertas	Porcentaje	Nº Alertas	Porcentaje	Nº Alertas	Porcentaje	Nº Alertas	Porcentaje	Nº Alertas	Porcentaje
Productos infantiles (Incluye Juguetes, Artículos de Puericultura, Material Escolar)	196	39,7	452	43,8	408	31,5	759	38,12	885	38,13
Productos eléctricos (Incluye Fuentes de iluminación, Pequeños electrodomésticos, Aparillaje eléctrico, Pilas y acumuladores)	170	34,4	387	37,5	441	34,1	487	24,46	509	21,92
Productos de higiene	16	3,3	34	3,3	54	4,2	98	4,92	76	3,27
Neumáticos, accesorios y repuestos	12	2,4	-	-	10	0,8	17	0,85	18	0,78
Automóviles y otros vehículos a motor	-	-	-	-	134	10,4	223	11,20	195	8,40
Productos químicos (Incluye colas y Pegamentos)	8	1,6	13	1,3	31	2,4	36	1,81	41	1,77
Mecheros y cerillas	14	2,9	17	1,6	28	2,1	36	1,81	74	3,19
Artículos de bricolaje y herramientas	13	2,6	21	2,0	43	3,3	28	1,41	13	0,56
Productos textiles (Incluye Punto y Confección y Calzado)	13	2,6	12	1,2	29	2,2	79	3,97	155	6,68
Decoración y cristal	-	-	35	3,4	22	1,7	83	4,17	108	4,65
Artículos deportivos	-	-	15	1,4	35	2,8	70	3,52	39	1,68
Equipos de protección individual	-	-	-	-	-	-	18	0,90	15	0,65
Bisutería	-	-	-	-	-	-	12	0,60	41	1,77
Artículos de broma y pirotécnia	-	-	-	-	-	-	-	-	38	1,64
Menaje	-	-	-	-	-	-	-	-	13	0,56
Otros	60	10,5	47	4,5	58	4,5	45	2,26	101	4,35
<b>Total</b>	<b>502</b>	<b>100%</b>	<b>1.033</b>	<b>100%</b>	<b>1.293</b>	<b>100%</b>	<b>1.991</b>	<b>100%</b>	<b>2.321</b>	<b>100%</b>

**1. Reclamaciones, sanciones e inspecciones. Red de alerta**

Tabla 1.6 Origen notificaciones y productos en Red de alerta.

**ORIGEN DE LOS PRODUCTOS NOTIFICADOS EN ALERTA**

Origen de los Productos	Nº Alertas
Desconocido	591
<b>Español</b>	<b>30</b>
Países comunitarios	332
<b>Países no comunitarios</b>	<b>1368</b>
<b>Total</b>	<b>2.321</b>

**ORIGEN DE LAS NOTIFICACIONES DE ALERTA**

Origen de las Notificaciones	Nº Alertas
España	653
<b>Países comunitarios</b>	<b>1668</b>
<b>Total</b>	<b>2.321</b>

De estas 2.321 notificaciones 223 fueron realizadas voluntariamente por empresas.

**2. Arbitraje**
Tabla 2.1 Distribución solicitudes de arbitraje por sectores de actividad. Porcentajes

	2005	2006	2007	2008
<b>Telecomunicaciones</b>	<b>94,6</b>	<b>93,6</b>	<b>94,4</b>	<b>77,94</b>
<b>Tintorerías</b>	<b>1,7</b>	<b>1,3</b>	<b>2,2</b>	<b>3,54</b>
<b>Electricidad</b>	<b>2,2</b>	<b>0,4</b>	<b>0,6</b>	<b>8,43</b>
<b>Enseñanza privada</b>	<b>0,3</b>	<b>1,4</b>	<b>2,2</b>	<b>5,2</b>
<b>Reparación hogar</b>	<b>-</b>	<b>0,1</b>	<b>0,2</b>	<b>0,21</b>
<b>Ropa, calzado, complementos</b>	<b>-</b>	<b>0,1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Agencias Viajes</b>	<b>0,1</b>	<b>1,5</b>	<b>0,1</b>	<b>0,42</b>
<b>Vivienda</b>	<b>0,3</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>0,1</b>
<b>Automóviles</b>	<b>0,1</b>	<b>0,6</b>	<b>0,1</b>	<b>0,73</b>
<b>Transporte público</b>	<b>-</b>	<b>0,1</b>	<b>-</b>	<b>0,62</b>
<b>Grandes almacenes</b>	<b>0,2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>0,21</b>
<b>Bazar/menaje</b>	<b>0,1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Seguros</b>	<b>-</b>	<b>0,1</b>	<b>0,1</b>	<b>0,42</b>
<b>Hostelería</b>	<b>-</b>	<b>0,2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Transporte aéreo</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>0,1</b>	<b>0,42</b>
<b>Varios</b>	<b>0,4</b>	<b>0,5</b>	<b>-</b>	<b>1,77</b>

### 3. Subvenciones

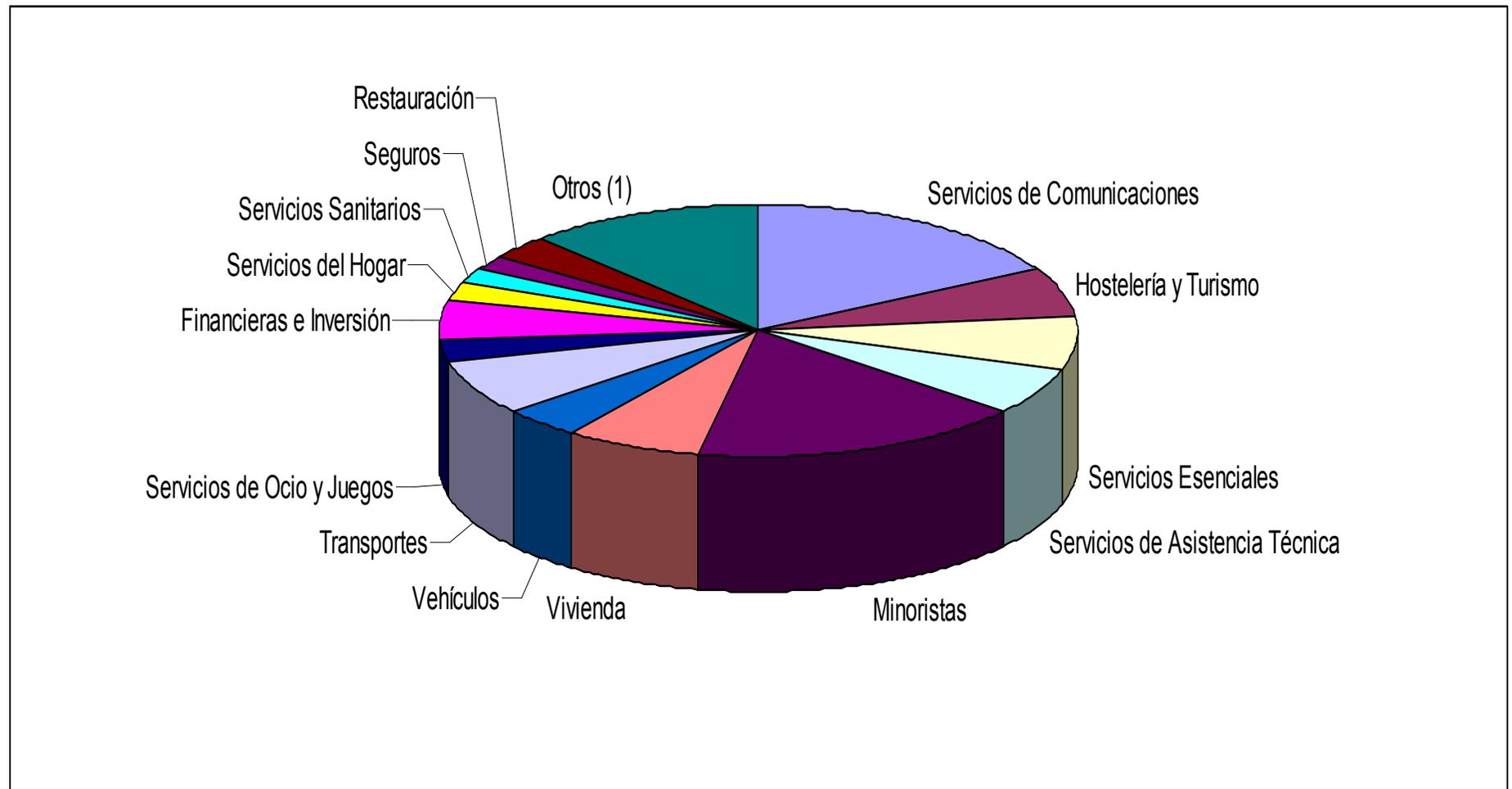
Tabla 3.1 Evolución subvenciones concedidas a Federaciones de Asociaciones de Consumidores y Usuarios 2000-2008\*

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
<b>AL-ANDALUS</b>	<b>213.359</b>	<b>228.385</b>	<b>242.208</b>	<b>240.734</b>	<b>249.586</b>	<b>276.110</b>	<b>306.746</b>	<b>327.594</b>	<b>358.066</b>
<b>FACUA</b>	<b>270.455</b>	<b>276.466</b>	<b>281.274</b>	<b>284.511</b>	<b>294.964</b>	<b>319.706</b>	<b>349.798</b>	<b>367.825</b>	<b>410.043</b>
<b>UCA/UCE</b>	<b>237.400</b>	<b>246.415</b>	<b>257.834</b>	<b>288.155</b>	<b>317.654</b>	<b>339.082</b>	<b>365.942</b>	<b>390.814</b>	<b>427.369</b>
<b>TOTAL</b>	<b>721.214</b>	<b>751.266</b>	<b>781.316</b>	<b>813.400</b>	<b>862.204</b>	<b>934.898</b>	<b>1.022.486</b>	<b>1.086.233</b>	<b>1.195.478</b>

\* Cuantía en euros.

**Gráficos**

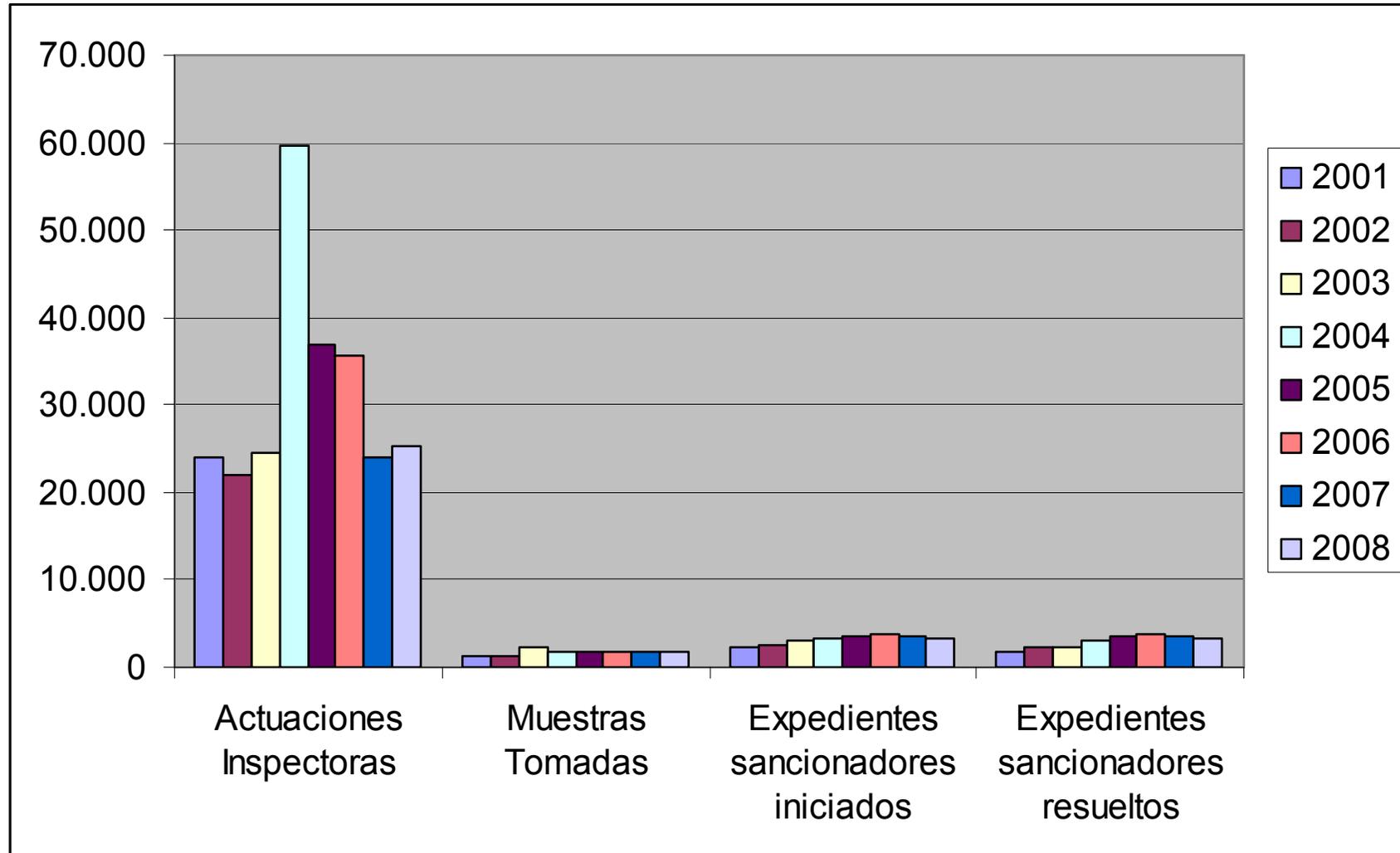
Gráfico 1. Distribución de reclamaciones por sectores de actividad. Porcentajes



(1) Se agrupan los sectores de actividad cuyo total de reclamaciones son inferiores al 2%.

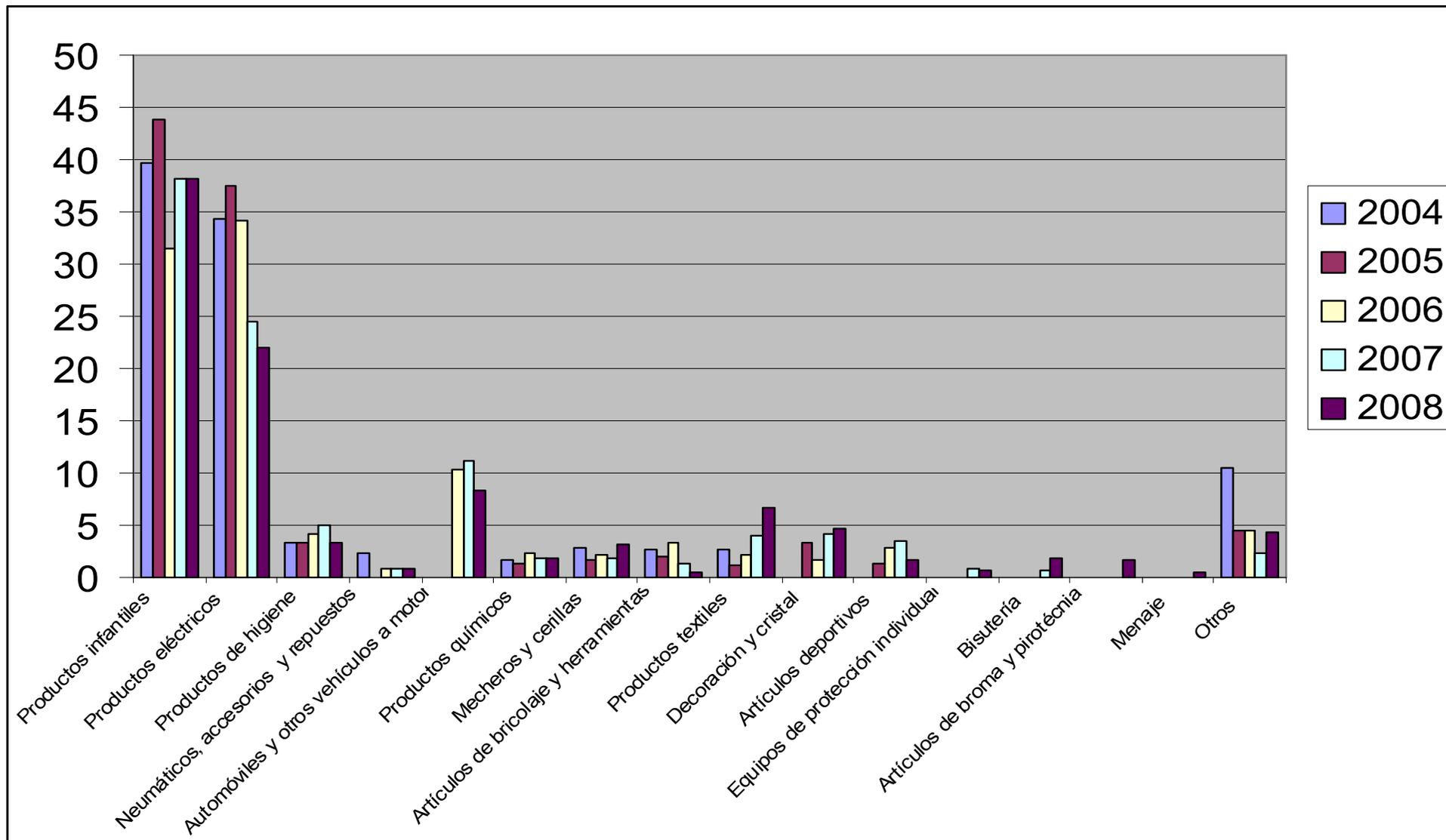
**Gráficos**

Gráfico 2. Actuaciones inspectoras y sancionadoras



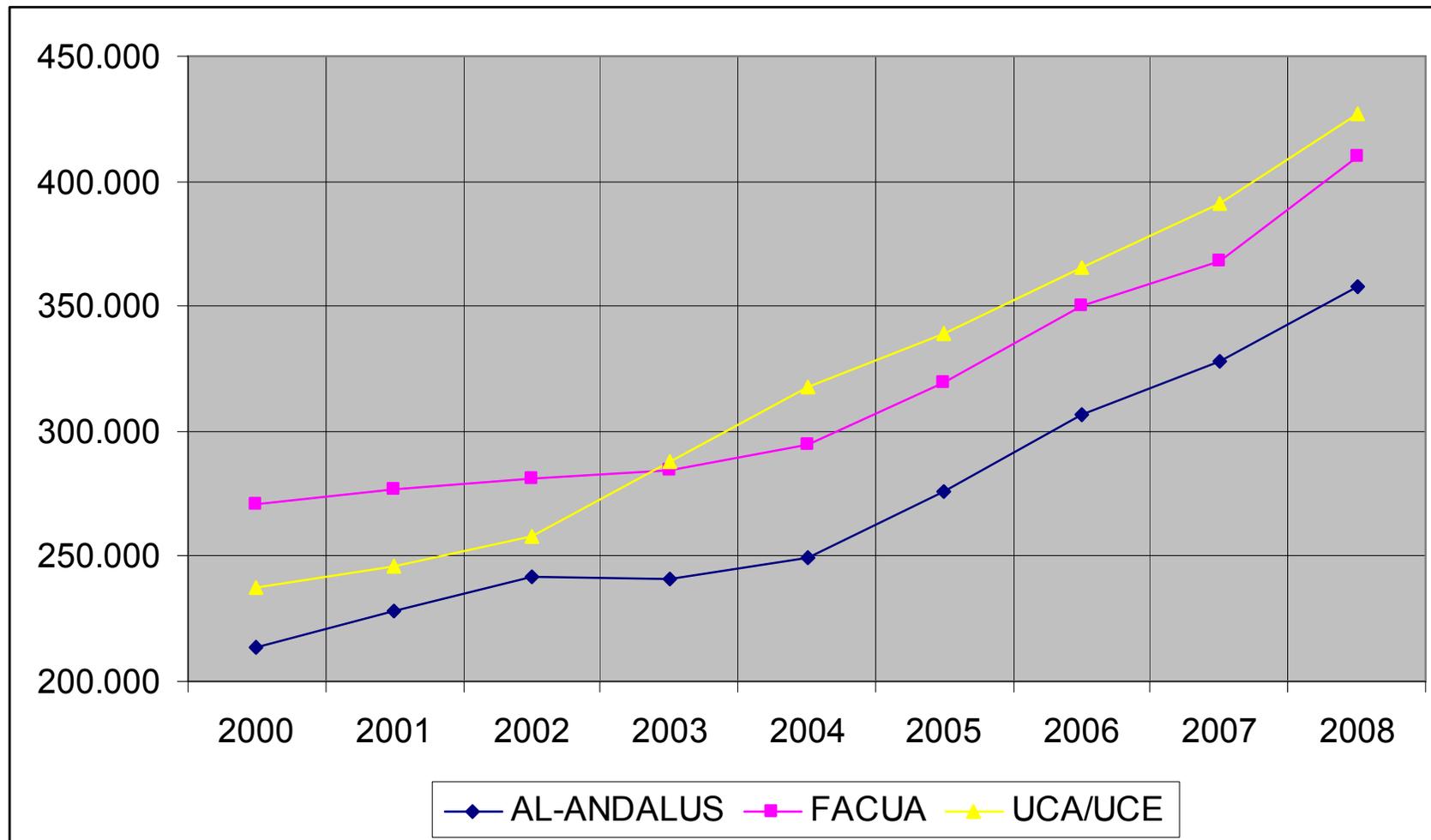
**Gráficos**

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



**Gráficos**

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



**Gráficos**

Gráfico 5. Distribución solicitudes de arbitraje por sectores de actividad. Porcentajes

