

Actuaciones en Materia de Consumo Año 2009

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 - 2009](#)

[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 2000-2009](#)

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
Servicios de Comunicaciones	18	9	25	18	22	13	16	15	17
Hostelería y Turismo	6	6	2	4	6	3	7	4	4
Servicios Esenciales	9	13	21	22	20	47	11	20	20
Servicios de Asistencia Técnica	3	5	6	4	4	3	4	5	4
Minoristas	13	16	16	3	11	6	17	21	15
Vivienda	8	5	3	5	6	2	5	3	4
Vehículos	6	3	2	2	3	3	4	4	4
Transportes	5	8	5	7	4	3	6	7	6
Servicios de Ocio y Juegos	2	4	2	2	4	1	4	3	3
Financieras e Inversión	7	3	2	5	3	4	7	6	5
Servicios Sanitarios	5	2	3	4	1	2	3	3	3
Seguros	3	2	1	2	1	1	3	3	2
Restauración	2	7	2	3	3	2	3	2	3
Otros ⁽¹⁾	13	17	10	19	12	10	10	4	10

(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	2009
Servicios de Comunicaciones	19	16	17	17	17
Hostelería y Turismo	10	9	9	6	4
Servicios Esenciales	11	8	7	7	20
Servicios de Asistencia Técnica	6	7	7	6	4
Minoristas	13	14	16	17	15
Vivienda	6	8	7	7	4
Vehículos	4	4	4	4	4
Transportes	5	6	8	7	6
Servicios de Ocio y Juegos	4	4	4	3	3
Financieras e Inversión	3	5	3	5	5
Servicios del Hogar	3	3	3	2	-
Servicios Sanitarios	-	2	2	2	3
Seguros	-	2	2	2	2
Restauración	-	-	-	3	3
Otros ⁽¹⁾	16	12	11	12	10

(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
Actuaciones Inspectoras	1.394	1.904	3.759	3.157	1.508	2.694	3.380	6.298	24.094
Muestras Tomadas	211	260	312	125	149	135	176	318	1.686
Expedientes sancionadores iniciados	475	87	270	446	218	308	749	457	3.010
Expedientes sancionadores resueltos	542	75	186	475	281	277	640	484	2.960

Tabla 1.4 Evolución principales actuaciones inspectoras.

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Actuaciones Inspectoras	23.883	21.873	24.609	59.518	37.002	35.605	24.107	25.352	24.094
Muestras Tomadas	1.347	1.325	2.213	1.680	1.767	1.817	1.810	1.751	1.686
Expedientes sancionadores iniciados	2.373	2.581	3.107	3.273	3.417	3.892	3.439	3.307	3.010
Expedientes sancionadores resueltos	1.699	2.351	2.374	2.955	3.461	3.770	3.518	3.340	2.960

1. Reclamaciones, sanciones e inspecciones. Red de alerta
Tabla 1.5 Productos en Red de alerta. Evolución 2004 - 2009

Categoría de Producto	2004		2005		2006		2007		2008		2009	
	Nº Alertas	%	Nº Alertas	%	Nº Alertas	%	Nº Alertas	%	Nº Alertas	%	Nº Alertas	%
Productos infantiles (Incluye Juguetes, Artículos de Puericultura, Material Escolar)	196	39,7	452	43,8	408	31,5	759	38,12	885	38,13	763	28,83
Productos eléctricos (Incluye Fuentes de iluminación, Pequeños electrodomésticos, Aparataje eléctrico, Pilas y acumuladores)	170	34,4	387	37,5	441	34,1	487	24,46	509	21,92	429	16,21
Productos de higiene	16	3,3	34	3,3	54	4,2	98	4,92	76	3,27	143	5,40
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	172	6,5
Productos químicos (Incluye colas y Pegamentos)	8	1,6	13	1,3	31	2,4	36	1,81	41	1,77	34	1,28
Mecheros y cerillas	14	2,9	17	1,6	28	2,1	36	1,81	74	3,19	71	2,68
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	669	25,27
Decoración y cristal	-	-	35	3,4	22	1,7	83	4,17	108	4,65	99	3,74
Artículos deportivos	-	-	15	1,4	35	2,8	70	3,52	39	1,68	36	1,36
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	27	1,02
Menaje	-	-	-	-	-	-	-	-	13	0,56	-	-
Muebles	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	21	0,79
Aparatos a gas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	15	0,57
Otros	60	10,5	47	4,5	58	4,5	45	2,26	101	4,35	168	6,35
Total	502	100%	1.033	100%	1.293	100%	1.991	100%	2.321	100%	2.647	100%

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	761
Español	28
Países comunitarios	385
Países no comunitarios	1.473
Total	2.647

ORIGEN DE LAS NOTIFICACIONES DE ALERTA

Origen de las Notificaciones	Nº Alertas
España	937
Países comunitarios	1.710
Total	2.647

De estas 2.647 notificaciones 190 fueron realizadas voluntariamente por empresas.

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

	2005	2006	2007	2008	2009
Telecomunicaciones	94,6	93,6	94,4	77,94	74,02
Tintorerías	1,7	1,3	2,2	3,54	1,46
Electricidad	2,2	0,4	0,6	8,43	17,84
Enseñanza privada	0,3	1,4	2,2	5,2	4,12
Reparación hogar	-	0,1	0,2	0,21	-
Ropa, calzado, complementos	-	0,1	-	-	-
Agencias Viajes	0,1	1,5	0,1	0,42	-
Vivienda	0,3	-	-	0,1	0,27
Automóviles	0,1	0,6	0,1	0,73	-
Transporte público	-	0,1	-	0,62	0,27
Grandes almacenes	0,2	-	-	0,21	0,27
Bazar/menaje	0,1	-	-	-	-
Seguros	-	0,1	0,1	0,42	0,09
Hostelería	-	0,2	-	-	-
Transporte aéreo	-	-	0,1	0,42	0,09
Varios	0,4	0,5	-	1,77	1,56

3. Subvenciones

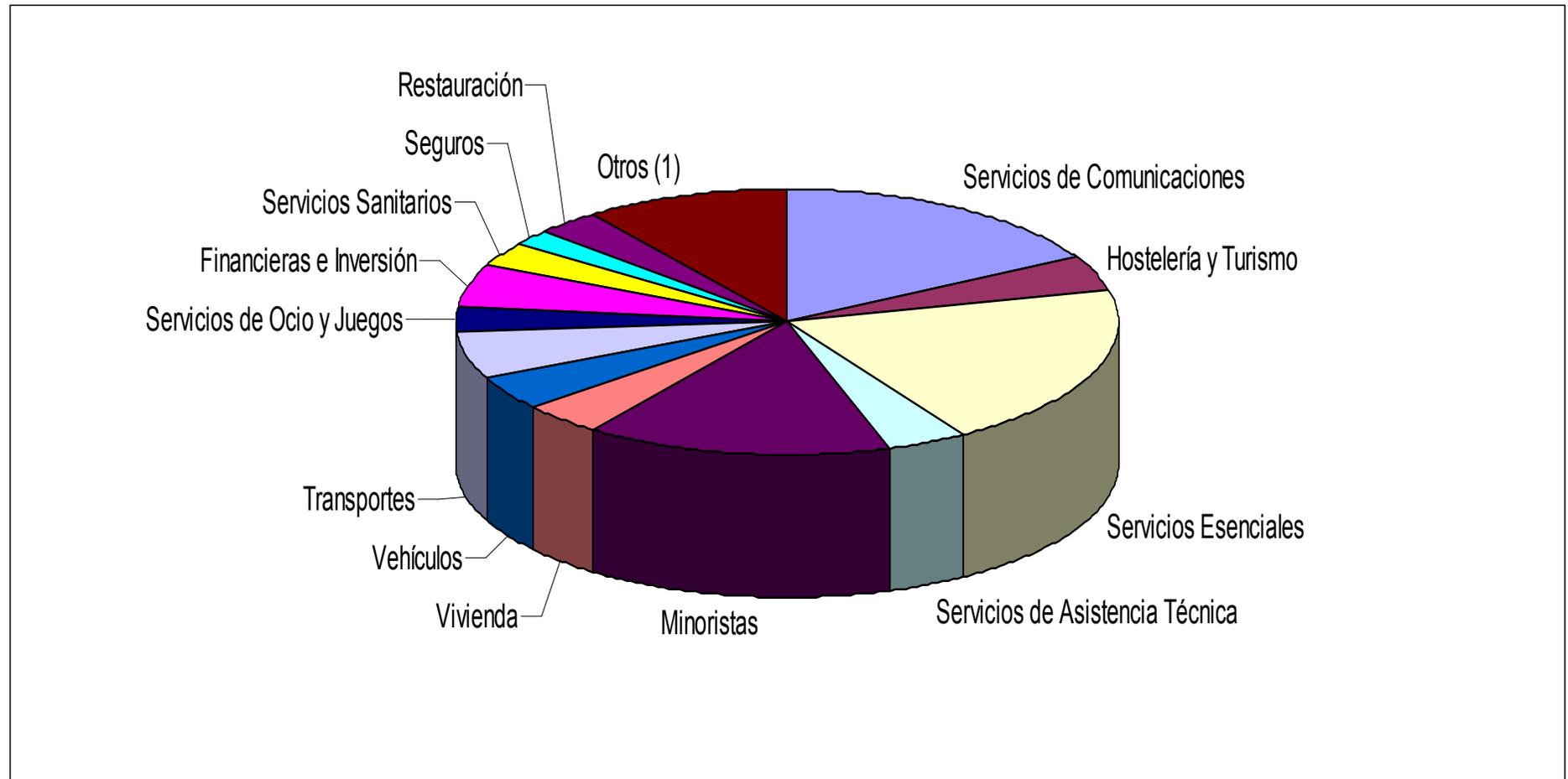
Tabla 3.1 Evolución subvenciones concedidas a Federaciones de Asociaciones de Consumidores y Usuarios 2000-2009*

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
AL-ANDALUS	213.359	228.385	242.208	240.734	249.586	276.110	306.746	327.594	358.066	323.309
FACUA	270.455	276.466	281.274	284.511	294.964	319.706	349.798	367.825	410.043	386.910
UCA/UCE	237.400	246.415	257.834	288.155	317.654	339.082	365.942	390.814	427.369	365.710
TOTAL	721.214	751.266	781.316	813.400	862.204	934.898	1.022.486	1.086.233	1.195.478	1.075.929

* Cuantía en euros.

Gráficos

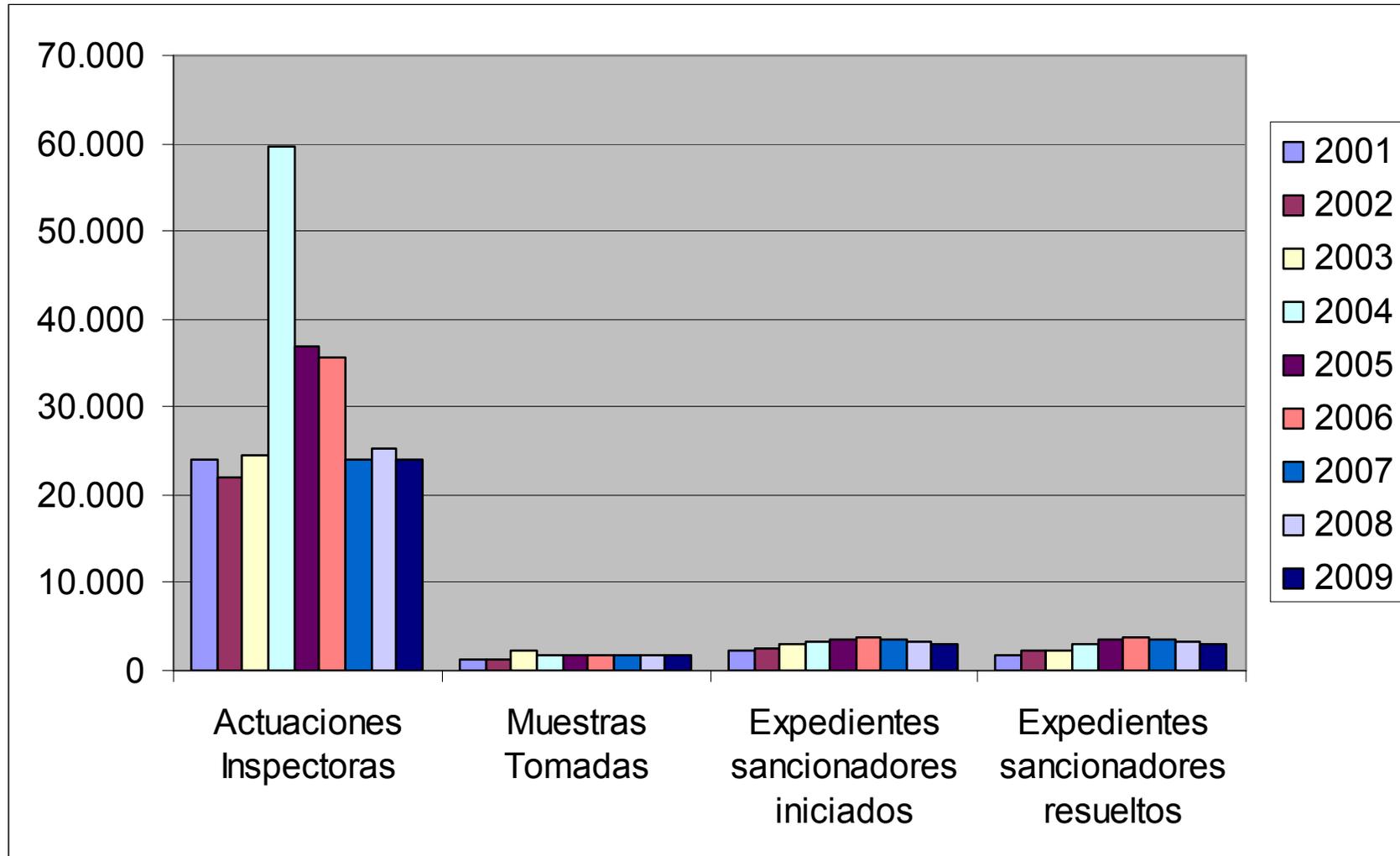
Gráfico 1. Distribución de reclamaciones por sectores de actividad. Porcentajes



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

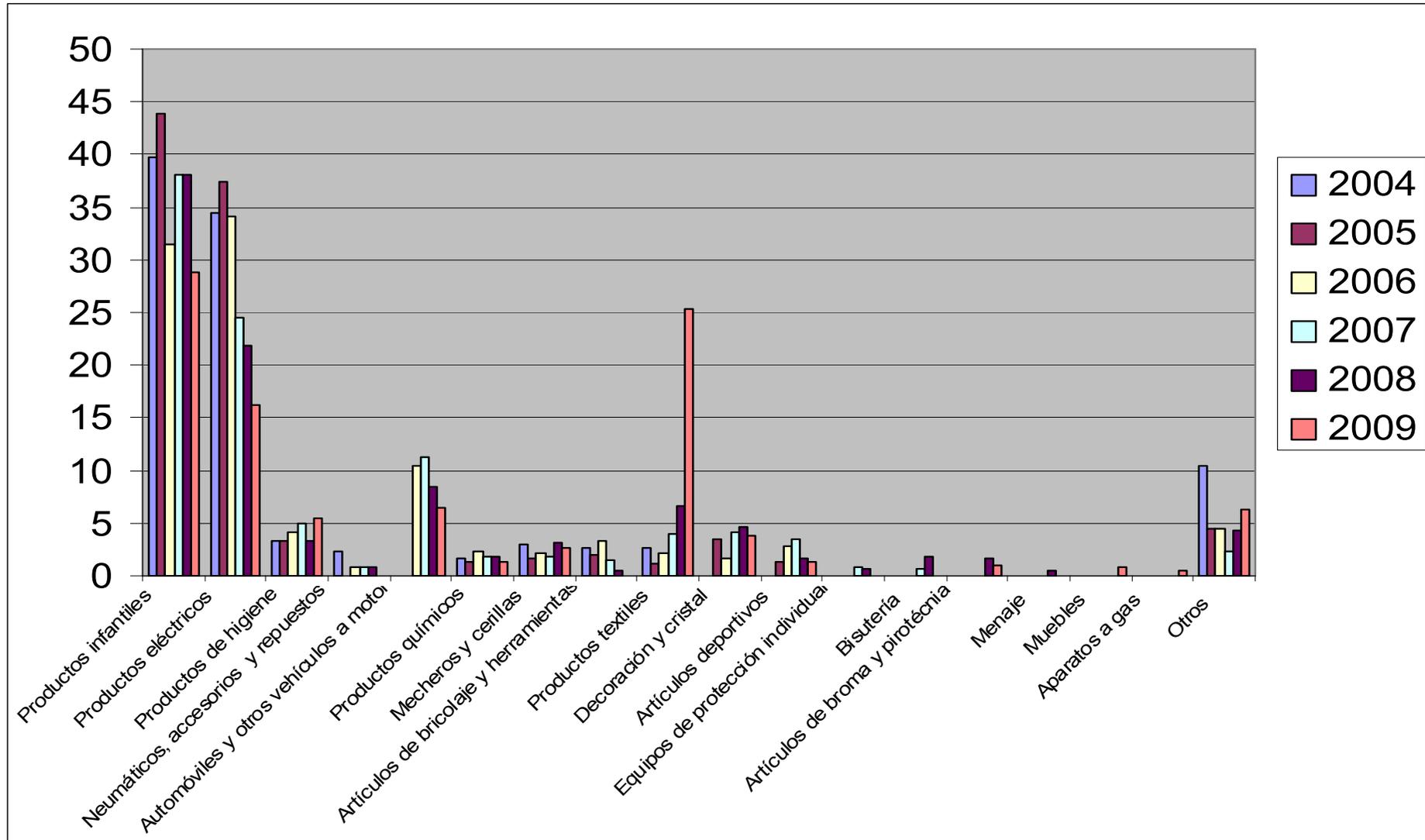
Gráficos

Gráfico 2. Actuaciones inspectoras y sancionadoras



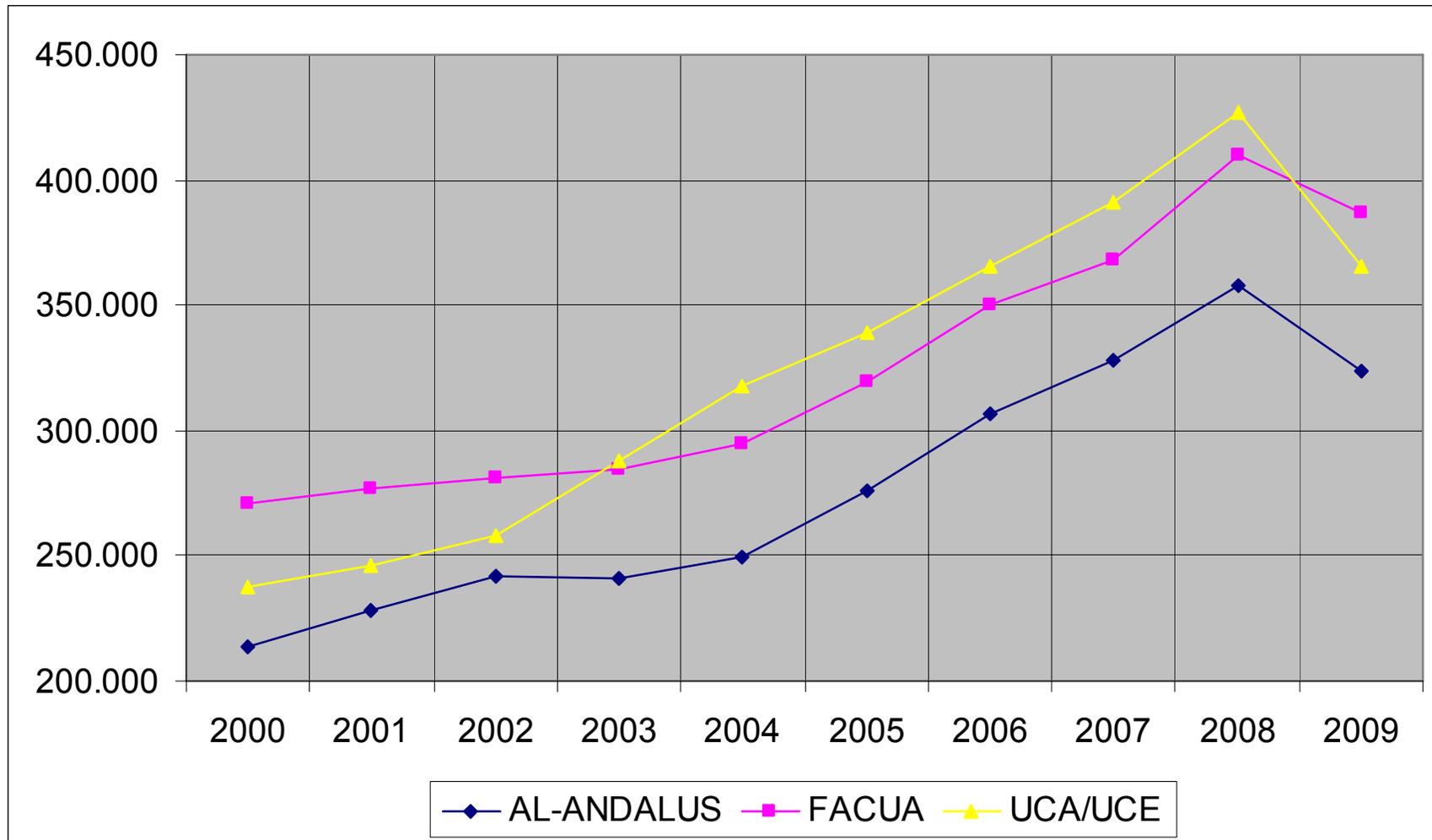
Gráficos

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

