



JUNTA DE ANDALUCÍA

CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIÓN LOCAL Y RELACIONES INSTITUCIONALES

## Estadística de Actuaciones en Materia de Consumo en Andalucía. 2011

- 
- 1 Reclamaciones, sanciones e inspecciones. Red de alerta
    - 1.1 Distribución provincial de reclamaciones por sectores de actividad
    - 1.2 Evolución de reclamaciones por sectores de actividad
    - 1.3 Distribución provincial principales actuaciones inspectoras
    - 1.4 Evolución principales actuaciones inspectoras
    - 1.5 Productos en Red de alerta. Evolución 2007 - 2011
    - 1.5 - G Gráfico de evolución de los Productos en Red de alerta. Porcentajes.
    - 1.6 Origen notificaciones y productos en Red de alerta
  - 2 Arbitraje
    - 2.1 Distribución solicitudes de arbitraje por sectores de actividad. Porcentajes
  - 3 Subvenciones
    - 3.1 Evolución subvenciones concedidas a Federaciones de Asociaciones de Consumidores y Usuarios 2001 - 2011
-

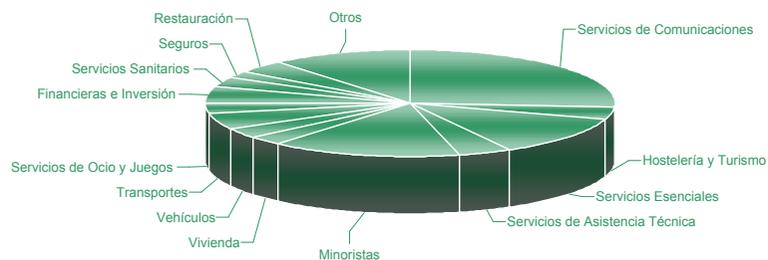
**1. Reclamaciones, sanciones e inspecciones. Red de alerta**

**1.1 Distribución provincial de reclamaciones por sectores de actividad. Porcentajes**

	Almería	Cádiz	Córdoba	Granada	Huelva	Jaén	Málaga	Sevilla	Andalucía
Servicios de Comunicaciones	38	12	39	21	29	28	20	24	26
Hostelería y Turismo	3	4	3	3	5	4	6	4	4
Servicios Esenciales	11	13	12	17	13	13	7	11	12
Servicios de Asistencia Técnica	5	4	4	4	2	3	5	5	4
Minoristas	16	24	14	7	12	8	18	20	15
Vivienda	3	3	2	3	4	3	2	2	3
Vehículos	2	3	1	4	5	3	4	3	3
Transportes	4	5	3	7	5	5	8	6	5
Servicios de Ocio y Juegos	2	5	3	3	3	1	5	3	3
Financieras e Inversión	5	4	4	6	4	6	5	5	5
Servicios Sanitarios	1	4	3	2	2	3	3	2	3
Seguros	2	2	1	2	2	3	3	4	2
Restauración	2	8	3	4	3	3	4	3	4
Otros <sup>1</sup>	6	9	8	17	11	17	10	8	11
<b>Total</b>	<b>100</b>								

<sup>1</sup> Se agrupan los sectores de actividad cuyo total de reclamaciones son inferiores al 2%

**Distribución de reclamaciones por sectores de actividad. Porcentajes**





JUNTA DE ANDALUCÍA

CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIÓN LOCAL Y RELACIONES INSTITUCIONALES

## Estadística de Actuaciones en Materia de Consumo en Andalucía. 2011

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

#### 1.2 Evolución de reclamaciones por sectores de actividad. Porcentajes

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Servicios de Comunicaciones	19	16	17	17	17	24	26
Hostelería y Turismo	10	9	9	6	4	6	4
Servicios Esenciales	11	8	7	7	20	11	12
Servicios de Asistencia Técnica	6	7	7	6	4	5	4
Minoristas	13	14	16	17	15	14	15
Vivienda	6	8	7	7	4	4	3
Vehículos	4	4	4	4	4	4	3
Transportes	5	6	8	7	6	6	5
Servicios de Ocio y Juegos	4	4	4	3	3	3	3
Financieras e Inversión	3	5	3	5	5	5	5
Sevicios del Hogar	3	3	3	2	–	–	–
Servicios Sanitarios	–	2	2	2	3	3	3
Seguros	–	2	2	2	2	2	2
Restauración	–	–	–	3	3	2	4
Otros <sup>1</sup>	16	12	11	12	10	11	11
<b>Total</b>	<b>100</b>						

<sup>1</sup> Se agrupan los sectores de actividad cuyo total de reclamaciones son inferiores al 2%



JUNTA DE ANDALUCÍA

CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIÓN LOCAL Y RELACIONES INSTITUCIONALES

## Estadística de Actuaciones en Materia de Consumo en Andalucía. 2011

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

#### 1.3 Distribución provincial principales actuaciones inspectoras

	Almería	Cádiz	Córdoba	Granada	Huelva	Jaén	Málaga	Sevilla	Andalucía
Actuaciones Inspectoras	1.749	2.149	4.210	4.598	667	2.939	5.284	8.301	<b>29.897</b>
Muestras Tomadas	123	142	206	198	50	116	247	278	<b>1.360</b>
Expedientes sancionadores iniciados	231	215	273	436	287	426	899	602	<b>3.369</b>
Expedientes sancionadores resueltos	316	182	243	351	295	550	920	584	<b>3.441</b>

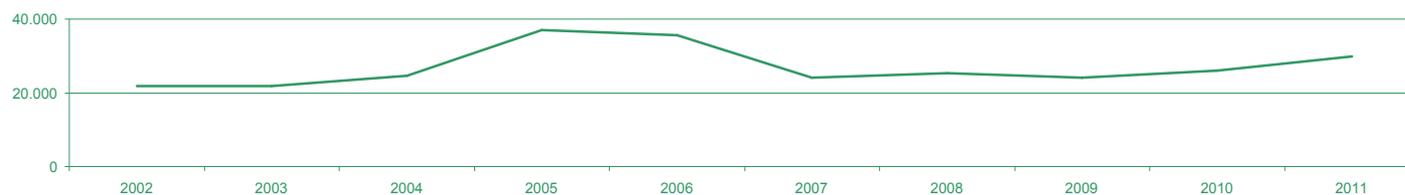


### 1. Reclamaciones, sanciones e inspecciones. Red de alerta

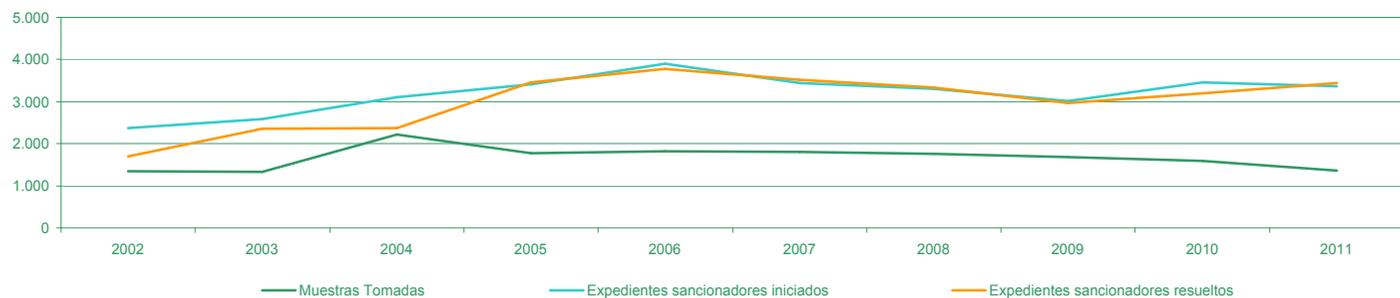
#### 1.4 Evolución principales actuaciones inspectoras

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Actuaciones Inspectoras	21.883	21.873	24.609	37.002	35.605	24.107	25.325	24.094	26.006	29.897
Muestras Tomadas	1.347	1.325	2.213	1.767	1.817	1.810	1.751	1.686	1.590	1.360
Expedientes sancionadores iniciados	2.373	2.581	3.107	3.417	3.892	3.439	3.307	3.010	3.462	3.369
Expedientes sancionadores resueltos	1.699	2.351	2.374	3.461	3.770	3.518	3.340	2.960	3.200	3.441

Actuaciones inspectoras



Muestras tomadas, Expedientes sancionadores iniciados y resueltos



1. Reclamaciones, sanciones e inspecciones. Red de alerta

1.5 Productos en Red de alerta. Evolución 2007 - 2011

	2007		2008		2009		2010		2011	
	Nº Alertas	%	Nº Alertas	%	Nº Alertas	%	Nº Alertas	%	Nº Alertas	%
Productos infantiles <sup>1</sup>	763	28,83	759	38,12	885	38,13	834	31,65	744	32,47
Productos eléctricos <sup>2</sup>	429	16,21	487	24,46	509	21,93	371	14,08	394	17,20
Productos de higiene	143	5,40	98	4,92	76	3,27	138	5,24	136	5,94
Neumáticos, accesorios y repuest	—	—	17	0,85	18	0,78	—	—	—	—
Automóviles y otros vehículos a rr	172	6,50	223	11,20	195	8,40	189	7,17	197	8,60
Productos químicos <sup>3</sup>	34	1,28	36	1,81	41	1,77	44	1,67	60	2,62
Mecheros y cerillas	71	2,68	36	1,81	74	3,19	54	2,05	28	1,22
Artículos de bricolaje y herramien	—	—	28	1,41	13	0,56	26	0,99	21	0,92
Productos textiles <sup>4</sup>	669	25,27	79	3,97	155	6,68	687	26,07	510	22,26
Decoración y cristal	99	3,74	83	4,17	108	4,65	78	2,96	38	1,66
Artículos deportivos	36	1,36	70	3,52	39	1,68	52	1,97	30	1,31
Equipos de protección individual	—	—	18	0,90	15	0,65	38	1,44	36	1,57
Bisutería	—	—	12	0,60	41	1,77	18	0,68	19	0,83
Artículos de broma y pirotécnia	27	1,02	—	—	38	1,64	14	0,53	19	0,83
Menaje	—	—	—	—	13	0,56	—	—	10	0,44
Muebles	21	0,79	—	—	—	—	—	—	—	—
Aparatos a gas	15	0,57	—	—	—	—	11	0,42	—	—
Otros	168	6,35	45	2,26	101	4,35	81	3,07	49	2,14
<b>Total</b>	<b>2.647</b>	<b>100,00</b>	<b>1.991</b>	<b>100,0</b>	<b>2.321</b>	<b>100,0</b>	<b>2.635</b>	<b>100,0</b>	<b>2.291</b>	<b>100,0</b>

<sup>1</sup> Incluye Juguetes, Artículos de Puericultura, Material Escola

<sup>2</sup> Incluye Fuentes de iluminación, Pequeños electrodomésticos, Aparallaje eléctrico, Pilas y acumuladores

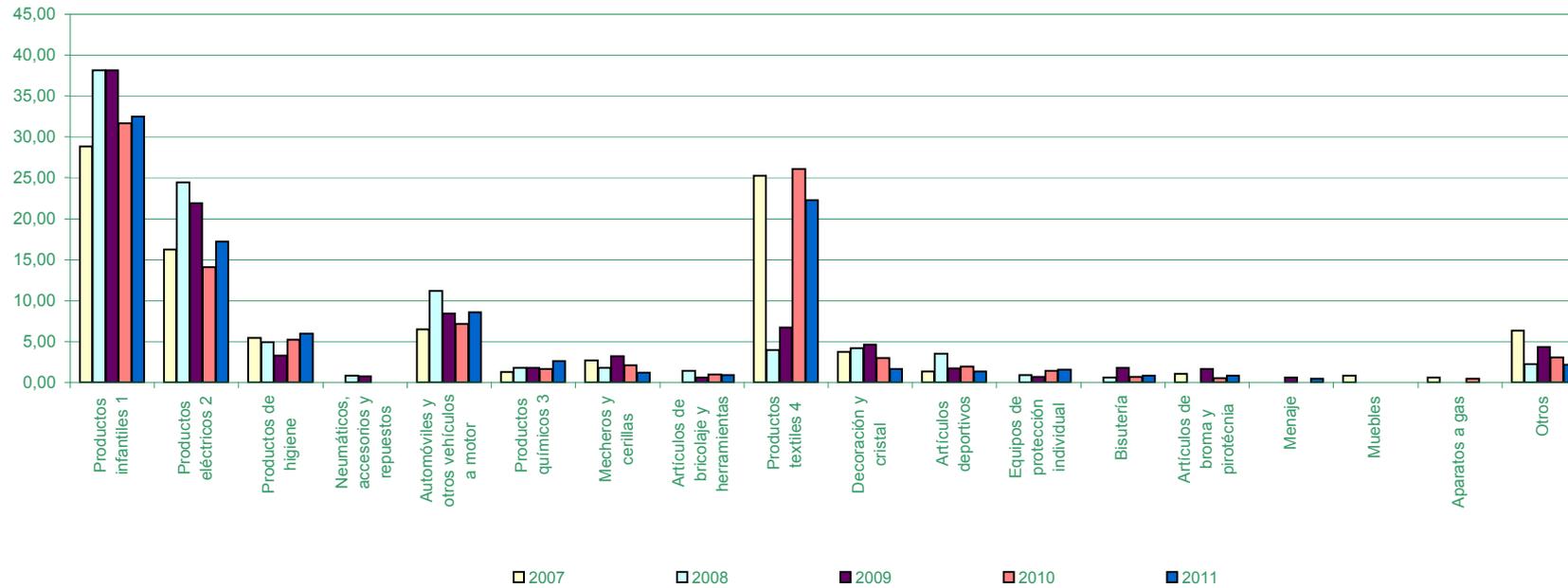
<sup>3</sup> Incluye colas y Pegamentos

<sup>4</sup> Incluye Punto y Confección y Calzado



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

#### 1.5 Evolución de los Productos en Red de alerta. Porcentajes.



<sup>1</sup> Incluye Juguetes, Artículos de Puericultura, Material Escola

<sup>2</sup> Incluye Fuentes de iluminación, Pequeños electrodomésticos, Aparallaje eléctrico, Pilas y acumuladores

<sup>3</sup> Incluye colas y Pegamentos

<sup>4</sup> Incluye Punto y Confección y Calzado



JUNTA DE ANDALUCÍA

CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIÓN LOCAL Y RELACIONES INSTITUCIONALES

## Estadística de Actuaciones en Materia de Consumo en Andalucía. 2011

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

#### 1.6 Origen notificaciones y productos en Red de alerta.

	Número de Alertas		Número de Alertas
<b>Origen de los productos</b>		<b>Origen de las notificaciones</b>	
Desconocido	404	España	772
Español	63	Países comunitarios	1.519
Países comunitarios	303		
Países no comunitarios	1.521	<b>Total <sup>1</sup></b>	<b>2.291</b>
<b>Total</b>	<b>2.291</b>		

<sup>1</sup> De estas 2.291 notificaciones 193 fueron realizadas voluntariamente por empresas.



JUNTA DE ANDALUCÍA

CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIÓN LOCAL Y RELACIONES INSTITUCIONALES

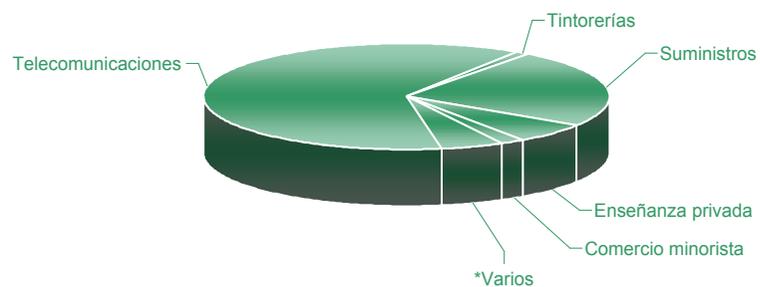
## Estadística de Actuaciones en Materia de Consumo en Andalucía. 2011

### 2. Arbitraje

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

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Telecomunicaciones	94,60	93,60	94,40	77,94	74,02	70,23	62,00
Tintorerías	1,70	1,60	1,20	3,54	1,46	1,03	1,00
Suministros	2,20	1,80	1,60	8,43	18,84	17,77	24,00
Enseñanza privada	1,10	2,10	2,20	5,20	4,12	4,51	6,00
Comercio minorista	–	0,40	0,20	0,21	–	0,17	2,00
*Varios	0,40	0,50	0,40	4,68	1,56	6,29	5,00

Distribución solicitudes de arbitraje por sectores de actividad





JUNTA DE ANDALUCÍA

CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIÓN LOCAL Y RELACIONES INSTITUCIONALES

## Estadística de Actuaciones en Materia de Consumo en Andalucía. 2011

### 3. Subvenciones

#### 3.1 Evolución subvenciones concedidas a Federaciones de Asociaciones de Consumidores y Usuarios. 2001-2011

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
AL-ANDALUS	228.385	242.208	240.734	249.586	276.110	306.746	327.594	358.066	323.309	245.771	304.628
FACUA	276.466	281.274	284.511	294.964	319.706	349.798	367.825	410.043	386.910	376.094	382.580
UCA/UCE	246.415	257.834	288.155	317.654	339.082	365.942	390.814	427.369	365.710	395.000	371.792
<b>Total</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>	<b>1.075.929</b>	<b>1.016.865</b>	<b>1.059.000</b>

Cuantía en euros

Evolución subvenciones a Federaciones de Asociaciones de Consumidores y Usuarios

