



JUNTA DE ANDALUCÍA

CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIÓN LOCAL Y RELACIONES INSTITUCIONALES

Estadística de Actuaciones en Materia de Consumo en Andalucía. 2013

1	Reclamaciones. Inspecciones y sanciones. Red de alerta
1.1	Distribución provincial de reclamaciones por sectores de actividad
1.1 - G	Gráfico de distribución provincial de reclamaciones por sectores de actividad
1.2	Distribución provincial de reclamaciones por sectores de actividad desagregados por sexo
1.3	Evolución de reclamaciones por sectores de actividad
1.4	Distribución provincial principales actuaciones inspectoras y sancionadoras
1.5	Evolución principales actuaciones inspectoras y sancionadoras
1.6	Productos en Red de alerta. Evolución 2007 – 2013
1.6 - G	Gráfico de Productos en Red de alerta. Evolución 2007 – 2013
1.7	Origen notificaciones y productos en Red de alerta
2	Arbitraje
2.1	Evolución de la distribución solicitudes de arbitraje por sectores de actividad
3	Subvenciones
3.1	Evolución subvenciones concedidas a Federaciones de Asociaciones de Consumidores y Usuarios 2004 – 2013

Estadística de Actuaciones en Materia de Consumo en Andalucía. 2013

1. Reclamaciones. Inspecciones y sanciones. Red de alerta

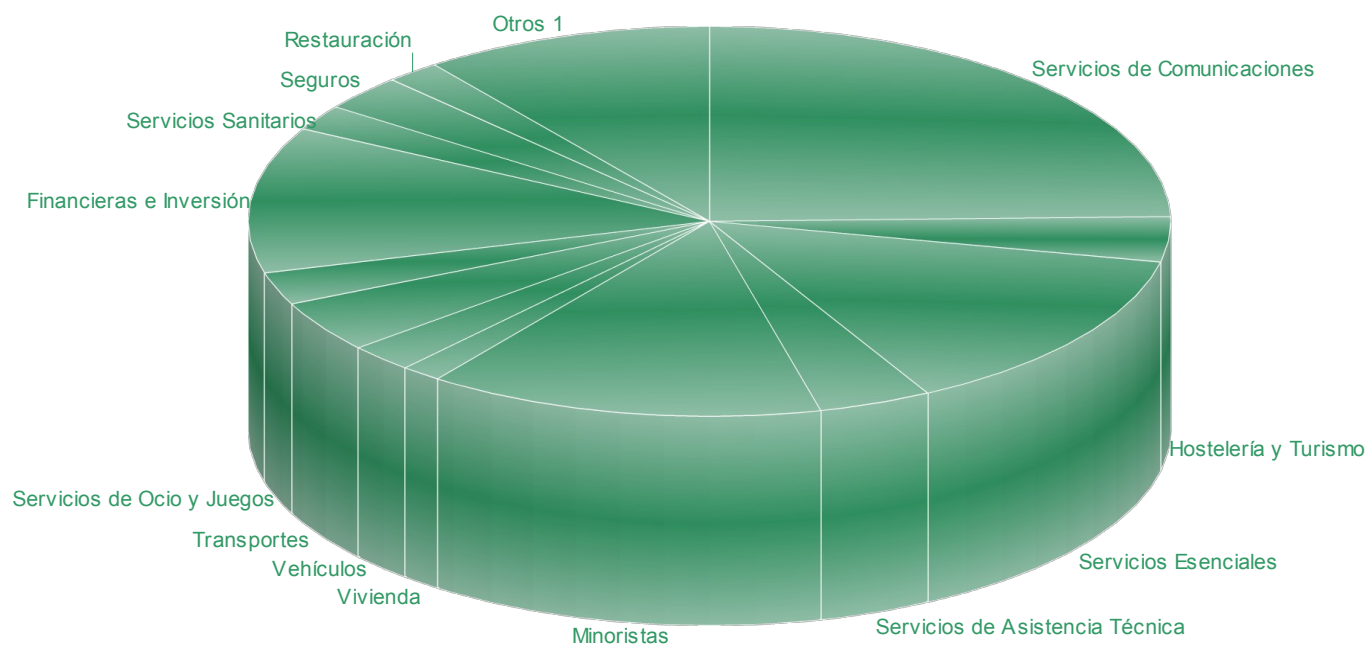
1.1 Distribución provincial de reclamaciones por sectores de actividad.

	Almería	Cádiz	Córdoba	Granada	Huelva	Jaén	Málaga	Sevilla	Andalucía
Servicios de Comunicaciones	1.020	294	591	666	356	351	978	1.729	5.985
Hostelería y Turismo	50	106	34	70	34	44	185	384	907
Servicios Esenciales	361	171	293	568	151	328	432	1.051	3.355
Servicios de Asistencia Técnica	113	74	39	106	24	77	137	394	964
Minoristas	425	364	265	86	167	245	618	1.212	3.382
Vivienda	49	21	14	50	20	38	47	110	349
Vehículos	66	56	38	70	33	55	103	137	558
Transportes	112	90	49	168	36	71	220	292	1.038
Servicios de Ocio y Juegos	36	114	39	82	25	31	184	145	656
Financieras e Inversión	1.169	172	114	255	129	134	311	664	2.948
Servicios Sanitarios	55	54	31	56	25	51	92	150	514
Seguros	74	37	44	83	46	62	126	245	717
Restauración	44	74	24	84	16	28	91	104	465
Otros ¹	148	178	123	634	145	361	351	532	2.472
Total	3.722	1.805	1.698	2.978	1.207	1.876	3.875	7.149	24.310

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

1. Reclamaciones. Inspecciones y sanciones. Red de alerta

1.1 Gráfico de distribución provincial de reclamaciones por sectores de actividad.



Estadística de Actuaciones en Materia de Consumo en Andalucía. 2013

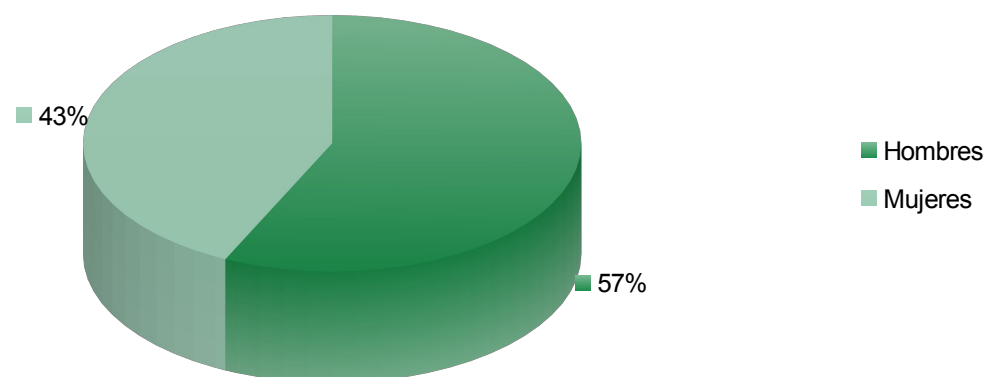
1. Reclamaciones. Inspecciones y sanciones. Red de alerta

1.2 Distribución provincial de reclamaciones por sectores de actividad desagregados por sexo

	Almería	Cádiz	Córdoba	Granada	Huelva	Jaén	Málaga	Sevilla	Total	%
Hombres	2.029	1.003	1.006	1.657	645	1.119	2.095	3.879	13.433	57,1
Mujeres	1.461	708	659	1.265	508	719	1.721	3.072	10.113	42,9
Total ¹	3.490	1.711	1.665	2.922	1.153	1.838	3.816	6.951	23.546	100,0

¹ Se han contabilizado las reclamaciones individualmente realizadas por personas físicas y no se incluyen las realizadas por organizaciones e instituciones

Reclamaciones por sectores de actividad desagregados por sexo





JUNTA DE ANDALUCÍA

CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIÓN LOCAL Y RELACIONES INSTITUCIONALES

Estadística de Actuaciones en Materia de Consumo en Andalucía. 2013

1. Reclamaciones. Inspecciones y sanciones. Red de alerta

1.3 Evolución de reclamaciones por sectores de actividad

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013 ²	% 2013
Servicios de Comunicaciones	16	17	17	17	23	26	25	5.985	24,62
Hostelería y Turismo	9	9	6	4	6	4	4	907	3,73
Servicios Esenciales	8	7	7	20	11	12	14	3.355	13,80
Servicios de Asistencia Técnica	7	7	6	4	5	4	4	964	3,97
Minoristas	14	16	17	15	14	15	17	3.382	13,91
Vivienda								349	1,44
Vehículos	4	4	4	4	4	3	3	558	2,30
Transportes	6	8	7	6	6	5	6	1.038	4,27
Servicios de Ocio y Juegos	4	4	3	3	3	3	3	656	2,70
Financieras e Inversión	5	3	5	5	5	5	9	2.948	12,13
Servicios Sanitarios	2	3	2	3	3	3	2	514	2,11
Seguros	2	2	2	2	2	2	3	717	2,95
Restauración	-	-	3	3	2	4	2	465	1,91
Otros ¹	23	20	21	14	16	14	8	2.472	10,17
Total	100	100	100	100	100	100	100	24.310	100

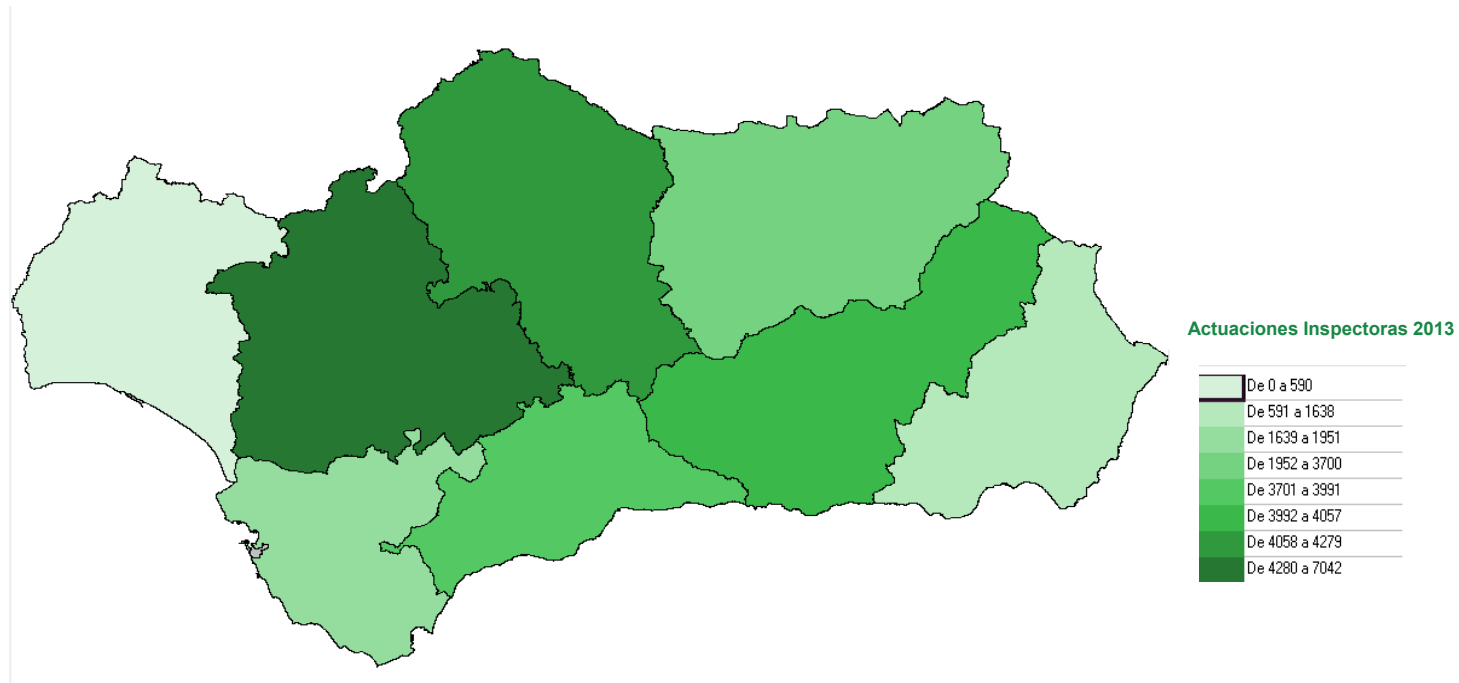
¹ Se agrupan los sectores de actividad cuyo total de reclamaciones son inferiores al 2%

² La evolución de reclamaciones por sectores de actividad desde el año 2006 a 2012 se han reflejado en porcentaje, a partir de 2013 se dan en datos absolutos y porcentaje

1. Reclamaciones. Inspecciones y sanciones. Red de alerta

1.4 Distribución provincial principales actuaciones inspectoras y sancionadoras

	Almería	Cádiz	Córdoba	Granada	Huelva	Jaén	Málaga	Sevilla	Andalucía
Actuaciones Inspectoras	1.638	1.951	4.279	4.057	590	3.700	3.991	7.042	27.248
Muestras Tomadas	67	40	98	142	46	81	135	164	773
Expedientes sancionadores iniciados	255	270	369	297	151	431	731	473	2.977
Expedientes sancionadores resueltos	237	288	330	405	156	382	709	520	3.027

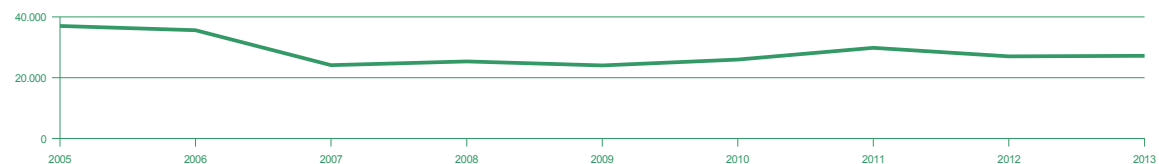


1. Reclamaciones. Inspecciones y sanciones. Red de alerta

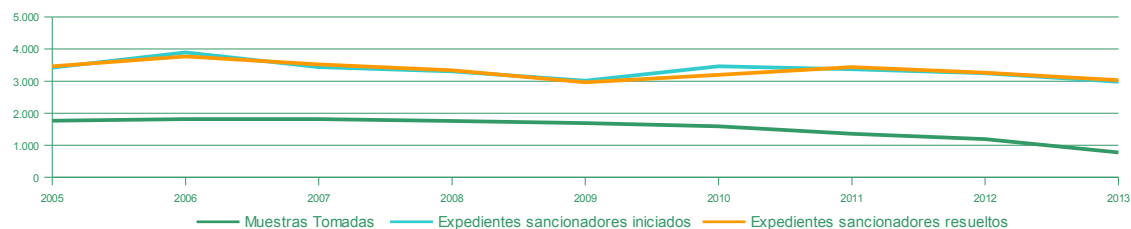
1.5 Evolución principales actuaciones inspectoras y sancionadoras

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Actuaciones Inspectoras	24.609	37.002	35.605	24.107	25.352	24.094	26.006	29.897	27.028	27.248
Muestras Tomadas	2.213	1.767	1.817	1.810	1.751	1.686	1.590	1.360	1.193	773
Expedientes sancionadores iniciados	3.107	3.417	3.892	3.439	3.307	3.010	3.462	3.369	3.246	2.977
Expedientes sancionadores resueltos	2.374	3.461	3.770	3.518	3.340	2.960	3.200	3.441	3.267	3.027

Actuaciones inspectoras



Muestras tomadas, Expedientes sancionadores iniciados y resueltos





1. Reclamaciones. Inspecciones y sanciones. Red de alerta

1.6 Productos en Red de alerta. Evolución 2007- 2013

	2007		2008		2009		2010		2011		2012		2013	
	Nº Alertas	%	Nº Alertas	%	Nº Alertas	%	Nº Alertas	%	Nº Alertas	%	Nº Alertas	%	Nº Alertas	%
Aparatos de gas	15	0,57	-	-	-	-	11	0,42	-	-	-	-	-	-
Artículos de bricolaje y herramientas	-	-	28	1,41	13	0,56	26	0,99	21	0,92	47	1,65	-	-
Artículos de bromas y pirotecnia	27	1,02	-	-	38	1,64	14	0,53	19	0,84	49	1,72	54	1,97
Artículos deportivos	36	1,36	70	3,52	39	1,68	52	1,97	30	1,32	12	0,42	39	1,42
Automóviles y otros vehículos a motor	172	6,5	240	12,05	213	9,18	189	7,17	197	8,59	176	6,16	196	7,15
Bisutería	-	-	12	0,6	41	1,77	18	0,68	19	0,84	22	0,77	25	0,91
Cosméticos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	173	6,31
Decoración y cristal	99	3,74	83	4,17	108	4,65	78	2,96	38	1,65	55	1,93	76	2,77
Equipos de protección individual	-	-	18	0,9	15	0,65	38	1,44	36	1,57	29	1,02	84	3,06
Mecheros y cerillas	71	2,68	36	1,81	74	3,19	54	2,05	28	1,23	43	1,51	42	1,53
Menaje	-	-	-	-	13	0,56	-	-	10	0,44	27	0,95	32	1,17
Muebles	21	0,79	-	-	-	-	-	-	-	-	17	0,60	14	0,51
Productos eléctricos ²	143	5,4	98	4,92	76	3,27	138	5,24	136	5,93	659	23,08	503	18,34
Productos de higiene	429	16,21	487	24,46	509	21,92	371	14,09	394	17,19	163	5,71	-	-
Productos infantiles ¹	763	28,83	759	38,12	885	38,13	834	31,65	744	32,46	687	24,06	759	27,67
Productos químicos ³	34	1,28	36	1,81	41	1,77	44	1,67	60	2,63	41	1,44	44	1,60
Productos textiles ⁴	669	25,27	79	3,97	155	6,68	687	26,07	510	22,25	747	26,16	604	22,02
Otros	168	6,35	45	2,26	101	4,35	81	3,07	49	2,14	81	2,84	98	3,57
Total	2647	100	1991	100	2321	100	2635	100	2291	100	2855	100	2743	100

¹ Incluye Juguetes, Artículos de Puericultura, Material Escolar

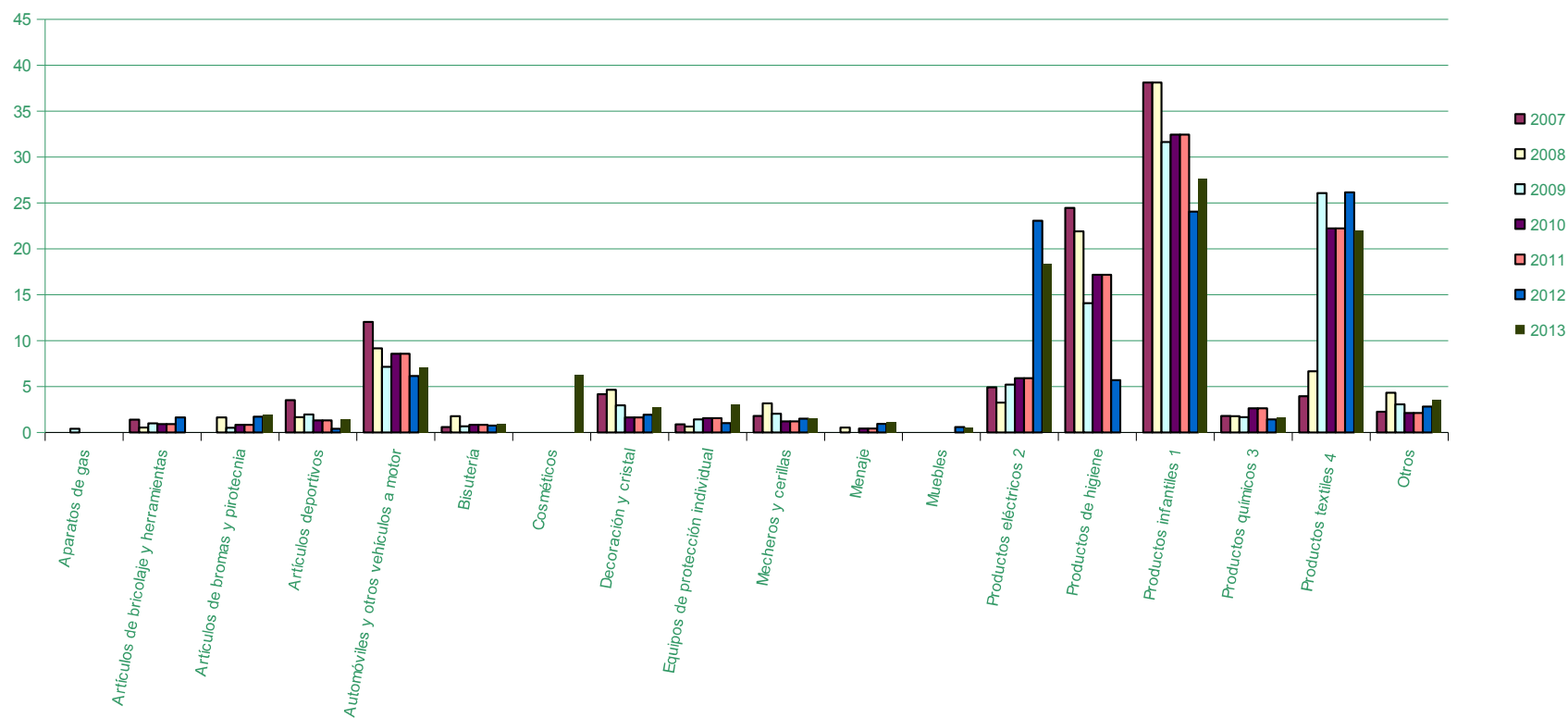
² Incluye Fuentes de iluminación, Pequeños electrodomésticos, Aparataje eléctrico, Pilas y acumuladores

³ Incluye colas y Pegamentos

⁴ Incluye Punto y Confección y Calzado

1. Reclamaciones. Inspecciones y sanciones. Red de alerta

1.6 Gráfico de productos en Red de alerta. Evolución 2007 – 2013





JUNTA DE ANDALUCÍA

CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIÓN LOCAL Y RELACIONES INSTITUCIONALES

Estadística de Actuaciones en Materia de Consumo en Andalucía. 2013

1. Reclamaciones. Inspecciones y sanciones. Red de alerta

1.7 Origen notificaciones y productos en Red de alerta.

Número de Alertas		Número de Alertas	
Origen de los productos		Origen de las notificaciones	
Desconocido	434	España	674
Español	49	Países comunitarios	2.069
Países comunitarios	294		
Países no comunitarios	1.966	Total¹	2.743
Total	2.743		

¹ De estas 2.743 notificaciones 223 fueron realizadas voluntariamente por empresas.

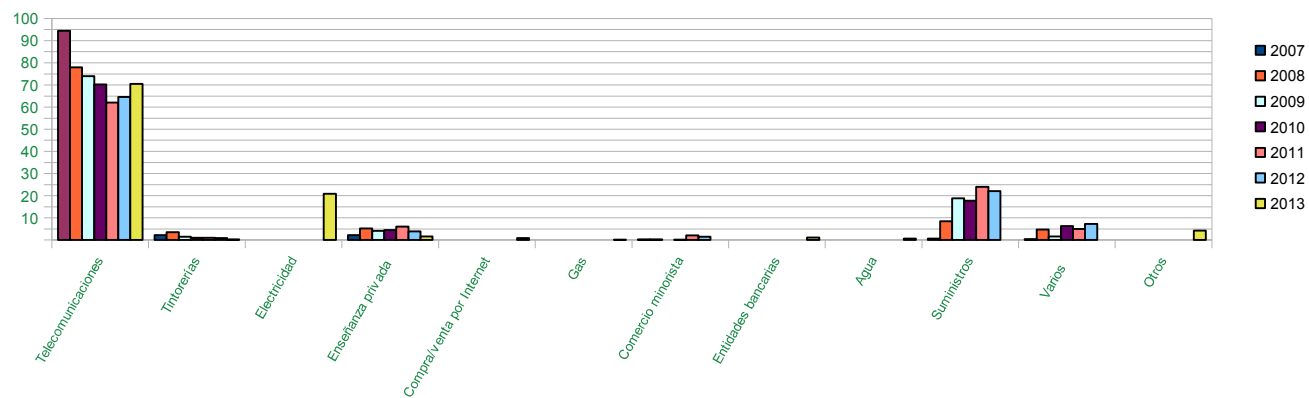
2. Arbitraje

2.1 Evolución de la distribución solicitudes de arbitraje por sectores de actividad.

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013 *	2013
Telecomunicaciones	94,40	77,94	74,02	70,23	62,00	64,59	1.563,00	70,44
Tintorerías	2,20	3,54	1,46	1,03	1,00	0,86	6,00	0,27
Electricidad	-	-	-	-	-	-	462,00	20,82
Enseñanza privada	2,20	5,20	4,12	4,51	6,00	3,82	35,00	1,58
Compra/venta por Internet	-	-	-	-	-	-	18,00	0,81
Gas	-	-	-	-	-	-	2,00	0,09
Comercio minorista	0,20	0,21	-	0,17	2,00	1,52	-	-
Entidades bancarias	-	-	-	-	-	-	25,00	1,13
Agua	-	-	-	-	-	-	14,00	0,63
Suministros	0,60	8,43	18,84	17,77	24,00	22,03	-	-
Varios	0,40	4,68	1,56	6,29	5,00	7,18	-	-
Otros	-	-	-	-	-	-	94	4,24
Total							2.219,00	100,00

* La distribución de solicitudes de arbitraje por sectores de actividad desde el año 2007 a 2012 se han reflejado en porcentaje, a partir de 2013 se dan en datos absolutos y porcentaje

Evolución de la distribución solicitudes de arbitraje por sectores de actividad



3. Subvenciones

3.1 Evolución subvenciones concedidas a Federaciones de Asociaciones de Consumidores y Usuarios. 2006-2013

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
AL-ANDALUS	249.586	276.110	306.746	327.594	358.066	323.309	245.771	304.628	246.080,03	93.438,00
FACUA	294.964	319.706	349.798	367.825	410.043	386.910	376.094	382.580	354.778,55	301.601,00
UCA/UCE	317.654	339.082	365.942	390.814	427.369	365.710	395.000	371.792	289.036,45	184.586,00
ADICAE									0,00	132.249,02
Total	862.204	934.898	1.022.486	1.086.233	1.195.478	1.075.929	1.016.865	1.059.000	889.895	711.874

Evolución subvenciones a Federaciones de Asociaciones de Consumidores y Usuarios

