

- 
- 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**
      - 1.2.1 **Histórico de reclamaciones desagregadas por género**
    - 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 – 2015**
      - 1.6 - G **Gráfico de Productos en Red de alerta. Evolución 2007 – 2015**
    - 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 2005 – 2015**
-

## Estadística de Actuaciones en Materia de Consumo en Andalucía. 2015

### 1. Reclamaciones. Inspecciones y sanciones. Red de alerta

#### 1.1 Distribución provincial de reclamaciones por sectores de actividad.

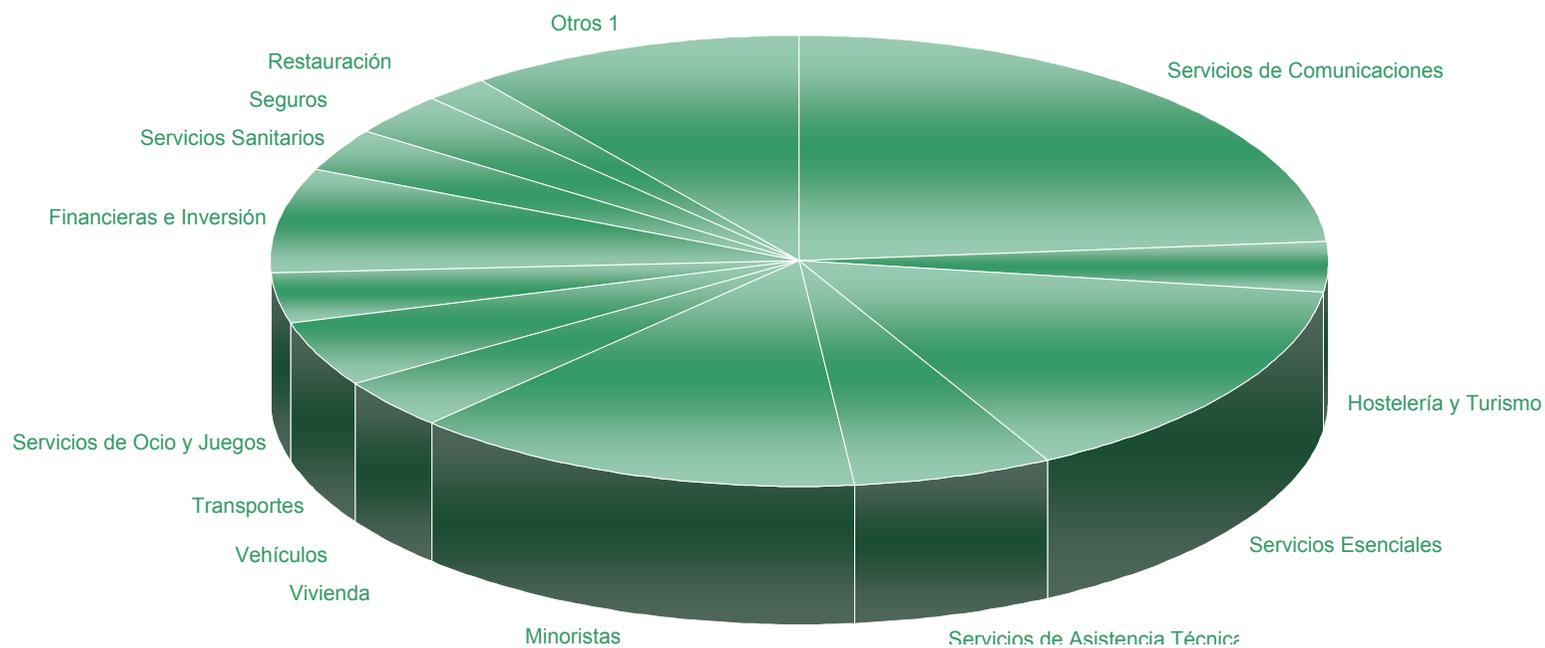
	Almería	Cádiz	Córdoba	Granada	Huelva	Jaén	Málaga	Sevilla	Andalucía
Servicios de Comunicaciones	719	226	446	673	653	324	903	1.528	5.472
Hostelería y Turismo	83	74	51	88	34	63	165	299	857
Servicios Esenciales	292	169	255	529	176	331	430	1.299	3.481
Servicios de Asistencia Técnica	101	132	107	167	52	132	156	604	1.451
Minoristas	431	388	204	194	133	183	661	1.036	3.230
Vivienda	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Vehículos	62	69	40	64	45	56	178	278	792
Transportes	94	72	46	144	38	55	260	426	1.135
Servicios de Ocio y Juegos	49	73	37	86	29	24	282	234	814
Financieras e Inversión	601	87	81	224	77	95	235	389	1.789
Servicios Sanitarios	48	131	27	60	25	38	137	224	690
Seguros	66	29	28	104	39	71	127	219	683
Restauración	58	82	18	35	24	23	93	131	464
Otros <sup>1</sup>	130	175	99	496	88	306	396	705	2.395
<b>Total</b>	<b>2.734</b>	<b>1.707</b>	<b>1.439</b>	<b>2.864</b>	<b>1.413</b>	<b>1.701</b>	<b>4.023</b>	<b>7.372</b>	<b>23.253</b>

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

## Estadística de Actuaciones en Materia de Consumo en Andalucía. 2015

### 1. Reclamaciones. Inspecciones y sanciones. Red de alerta

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



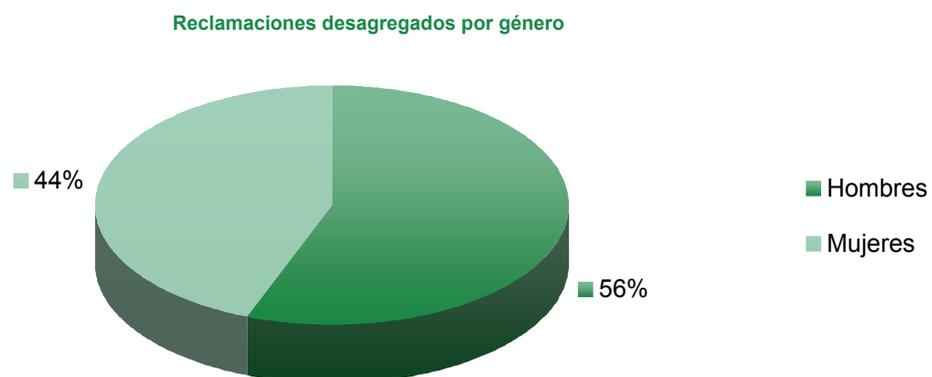
## Estadística de Actuaciones en Materia de Consumo en Andalucía. 2015

### 1. Reclamaciones. Inspecciones y sanciones. Red de alerta

#### 1.2 Distribución provincial de reclamaciones desagregados por género

	Almería	Cádiz	Córdoba	Granada	Huelva	Jaén	Málaga	Sevilla	Total	%
Hombres	1.398	892	846	1.577	824	979	2.183	3.906	<b>12.605</b>	<b>55,8</b>
Mujeres	1.222	708	564	1.217	546	693	1.790	3.245	<b>9.985</b>	<b>44,2</b>
<b>Total <sup>1</sup></b>	<b>2.620</b>	<b>1.600</b>	<b>1.410</b>	<b>2.794</b>	<b>1.370</b>	<b>1.672</b>	<b>3.973</b>	<b>7.151</b>	<b>22.590</b>	<b>100,0</b>

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

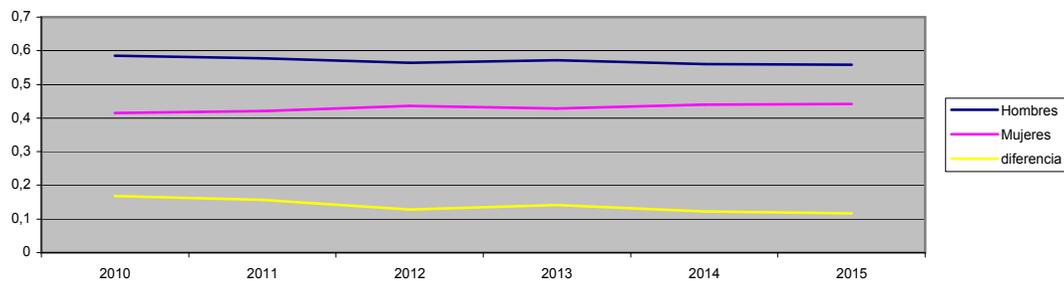


**1. Reclamaciones. Inspecciones y sanciones. Red de alerta**

**1.2.1 Histórico reclamaciones desagregadas por género (Porcentaje)**

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Hombres	58,5%	57,8%	56,4%	57,1%	56,1%	55,8%
Mujeres	41,5%	42,2%	43,6%	42,9%	43,9%	44,2%
Diferencia	16,9%	15,7%	12,9%	14,2%	12,2%	11,6%

**Historico de Reclamaciones desagregadas por género y Brecha porcentual**



**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 <sup>2</sup>	% 2013	2014	%2014	2015	2015%
Servicios de Comunicaciones	16	17	17	17	23	26	25	<b>5.985</b>	24,6	5989	24,7	5.472	23,5
Hostelería y Turismo	9	9	6	4	6	4	4	<b>907</b>	3,7	890	3,7	857	3,7
Servicios Esenciales	8	7	7	20	11	12	14	<b>3.355</b>	13,8	3267	13,4	3.481	15,0
Servicios de Asistencia Técnica	7	7	6	4	5	4	4	<b>964</b>	4,0	1048	4,3	1.451	6,2
Minoristas	14	16	17	15	14	15	17	<b>3.382</b>	13,9	3210	13,2	3.230	13,9
Vivienda								<b>349</b>	1,4	-		-	
Vehículos	4	4	4	4	4	3	3	<b>558</b>	2,3	609	2,5	792	3,4
Transportes	6	8	7	6	6	5	6	<b>1.038</b>	4,3	965	4,0	1.135	4,9
Servicios de Ocio y Juegos	4	4	3	3	3	3	3	<b>656</b>	2,7	883	3,6	814	3,5
Financieras e Inversión	5	3	5	5	5	5	9	<b>2.948</b>	12,1	2833	11,7	1.789	7,7
Servicios Sanitarios	2	3	2	3	3	3	2	<b>514</b>	2,1	587	2,4	690	3,0
Seguros	2	2	2	2	2	2	3	<b>717</b>	2,9	662	2,7	683	2,9
Restauración	-	-	3	3	2	4	2	<b>465</b>	1,9	466	1,9	464	2,0
Otros <sup>1</sup>	23	20	21	14	16	14	8	<b>2.472</b>	10,2	2886	11,9	2.395	10,3
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>24.310</b>	<b>100,0</b>	<b>24.295</b>	100,0	<b>23.253</b>	100,0						

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

<sup>2</sup> 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 sancionadora**

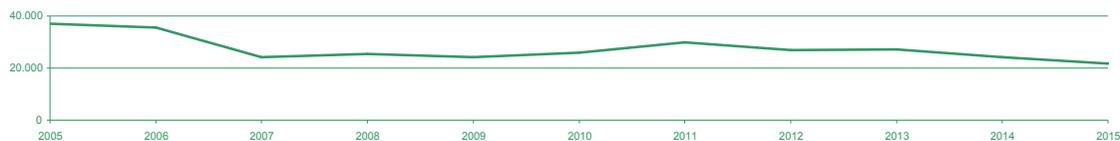
	Almería	Cádiz	Córdoba	Granada	Huelva	Jaén	Málaga	Sevilla	Andalucía
Actuaciones Inspectoras	1.704	1.852	3.233	3.186	954	3.480	3.191	4.042	<b>21.642</b>
Muestras Tomadas	82	59	2	57	41	68	0	15	<b>324</b>
Expedientes sancionadores iniciados	449	266	268	335	103	399	726	563	<b>3.109</b>
Expedientes sancionadores resueltos	374	252	255	292	95	462	734	508	<b>2.972</b>

**1. Reclamaciones. Inspecciones y sanciones. Red de alerta**

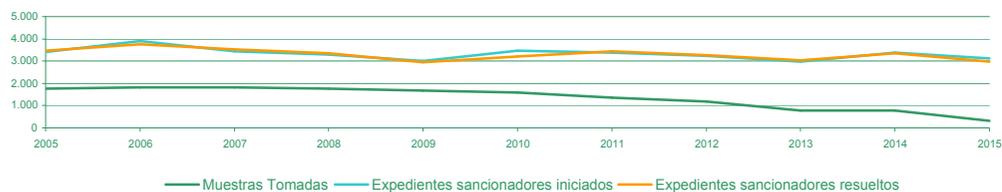
**1.5 Evolución principales actuaciones inspectoras y sancionadoras**

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Actuaciones Inspectoras	37.002	35.605	24.107	25.352	24.094	26.006	29.897	27.028	27.248	24.142	21.642
Muestras Tomadas	1.767	1.817	1.810	1.751	1.686	1.590	1.360	1.193	773	778	324
Expedientes sancionadores iniciados	3.417	3.892	3.439	3.307	3.010	3.462	3.369	3.246	2.977	3.370	3.109
Expedientes sancionadores resueltos	3.461	3.770	3.518	3.340	2.960	3.200	3.441	3.267	3.027	3.361	2.972

**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- 2015**

	2007		2008		2009		2010		2011		2012		2013		2014		2015	
	Nº Alertas	%																
Aparatos de gas	15	0,6	-	-	-	-	11	0,4	-	-	-	-	-	-	14	0,5	4	0,2
Artículos de bricolaje y herramientas	-	-	28	1,4	13	0,6	26	1,0	21	0,9	47	1,6	-	-	16	0,6	33	1,3
Artículos de bromas y pirotecnia	27	1,0	-	-	38	1,6	14	0,5	19	0,8	49	1,7	54	2,0	10	0,4	2	0,1
Artículos deportivos	36	1,4	70	3,5	39	1,7	52	2,0	30	1,3	12	0,4	39	1,4	23	0,9	17	0,7
Automóviles y otros vehículos a motor	172	6,5	240	12,1	213	9,2	189	7,2	197	8,6	176	6,2	196	7,1	219	8,2	245	9,5
Bisutería	-	-	12	0,6	41	1,8	18	0,7	19	0,8	22	0,8	25	0,9	51	1,9	121	4,7
Cosméticos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	173	6,3	125	4,7	61	2,4
Decoración y cristal	99	3,7	83	4,2	108	4,7	78	3,0	38	1,7	55	1,9	76	2,8	29	1,1	63	2,5
Equipos de protección individual	-	-	18	0,9	15	0,7	38	1,4	36	1,6	29	1,0	84	3,1	92	3,5	108	4,2
Mecheros y cerillas	71	2,7	36	1,8	74	3,2	54	2,1	28	1,2	43	1,5	42	1,5	37	1,4	52	2,0
Menaje	-	-	-	-	13	0,6	-	-	10	0,4	27	0,9	32	1,2	27	1,0	19	0,7
Muebles	21	0,8	-	-	-	-	-	-	-	-	17	0,6	14	0,5	13	0,5	16	0,6
Productos eléctricos <sup>2</sup>	143	5,4	98	4,9	76	3,3	138	5,2	136	5,9	659	23,1	503	18,3	453	16,9	504	19,6
Productos de higiene	429	16,2	487	24,5	509	21,9	371	14,1	394	17,2	163	5,7	-	-	-	-	43	1,7
Productos infantiles <sup>1</sup>	763	28,8	759	38,1	885	38,1	834	31,7	744	32,5	687	24,1	759	27,7	872	32,6	790	30,8
Productos químicos <sup>3</sup>	34	1,3	36	1,8	41	1,8	44	1,7	60	2,6	41	1,4	44	1,6	37	1,4	20	0,8
Productos textiles <sup>4</sup>	669	25,3	79	4,0	155	6,7	687	26,1	510	22,3	747	26,2	604	22,0	569	21,3	380	14,8
Otros	168	6,4	45	2,3	101	4,4	81	3,1	49	2,1	81	2,8	98	3,6	87	3,3	90	3,5
<b>Total</b>	<b>2647</b>	<b>100,0</b>	<b>1991</b>	<b>100,0</b>	<b>2321</b>	<b>100,0</b>	<b>2635</b>	<b>100,0</b>	<b>2291</b>	<b>100,0</b>	<b>2855</b>	<b>100,0</b>	<b>2743</b>	<b>100,0</b>	<b>2674</b>	<b>100,0</b>	<b>2568</b>	<b>100,0</b>

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

<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. Inspecciones y sanciones. Red de alerta**

**1.7 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	439	España	786
Español	62	Países comunitarios	1.782
Países comunitarios	289		
Países no comunitarios	1.778	<b>Total <sup>1</sup></b>	<b>2.568</b>
<b>Total</b>	<b>2.568</b>		

<sup>1</sup> De estas 2.568 notificaciones 297 fueron realizadas voluntariamente por empresas.

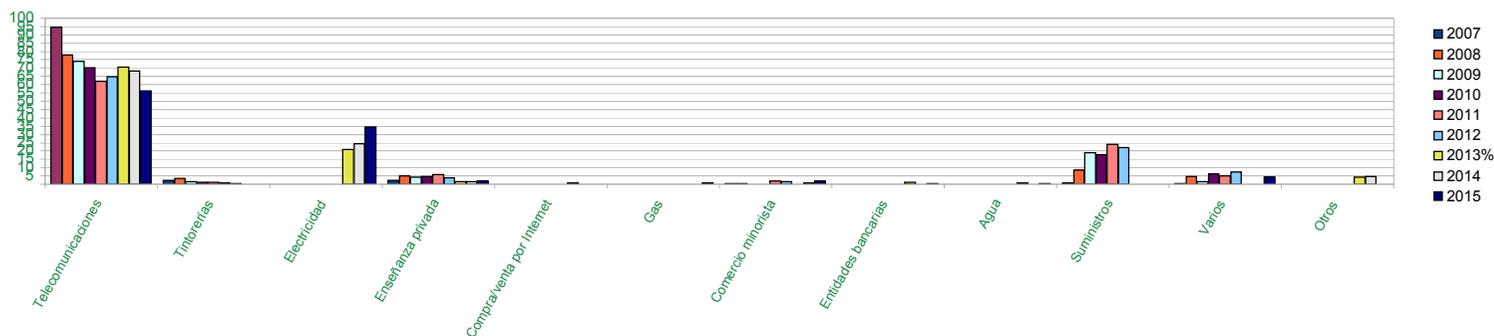
## 2. Arbitraje

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

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013 *	2013%	2014	2014%	2015	2015%
Telecomunicaciones	94,4	77,9	74,0	70,2	62,0	64,6	1563	70,4	1.712	68,2	991	56,0
Tintorerías	2,2	3,5	1,5	1,0	1,0	0,9	6	0,3	2	0,1	1	0,1
Electricidad	-	-	-	-	-	-	462	20,8	614	24,5	612	34,6
Enseñanza privada	2,2	5,2	4,1	4,5	6,0	3,8	35	1,6	43	1,7	32	1,8
Compra/venta por Internet	-	-	-	-	-	-	18	0,8	-	0,0	2	0,1
Gas	-	-	-	-	-	-	2	0,1	-	0,0	12	0,7
Comercio minorista	0,2	0,2	-	0,2	2,0	1,5	-	-	18	0,7	33	1,9
Entidades bancarias	-	-	-	-	-	-	25	1,1	-	0,0	5	0,3
Agua	-	-	-	-	-	-	14	0,6	-	0,0	7	0,4
Suministros	0,6	8,4	18,8	17,8	24,0	22,0	-	-	-	0,0	-	0,0
Varios	0,4	4,7	1,6	6,3	5,0	7,2	-	-	-	0,0	74	4,2
Otros	-	-	-	-	-	-	94	4,2	121	4,8	-	0,0
<b>Total</b>							<b>2.219</b>	<b>100,0</b>	<b>2.510</b>	<b>100,0</b>	<b>1.769</b>	<b>100,0</b>

\* 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. 2005-2015**

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
AL-ANDALUS	276.110	306.746	327.594	358.066	323.309	245.771	304.628	246.080	93.438	72.000	297.373
FACUA	319.706	349.798	367.825	410.043	386.910	376.094	382.580	354.779	301.601	47.331	345.724
UCA/UCE	339.082	365.942	390.814	427.369	365.710	395.000	371.792	289.036	184.586	0	0
ADICAE									132.249	63.525	226.968
<b>Total</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>	<b>889.895</b>	<b>711.874</b>	<b>182.856</b>	<b>870.065</b>

