

-
- 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 – 2017**
 - 1.6 - G **Gráfico de Productos en Red de alerta. Evolución 2007 – 2017**
 - 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 – 2017**
-

Estadística de Actuaciones en Materia de Consumo en Andalucía. 2017

1. Reclamaciones. Inspecciones y sanciones. Red de alerta

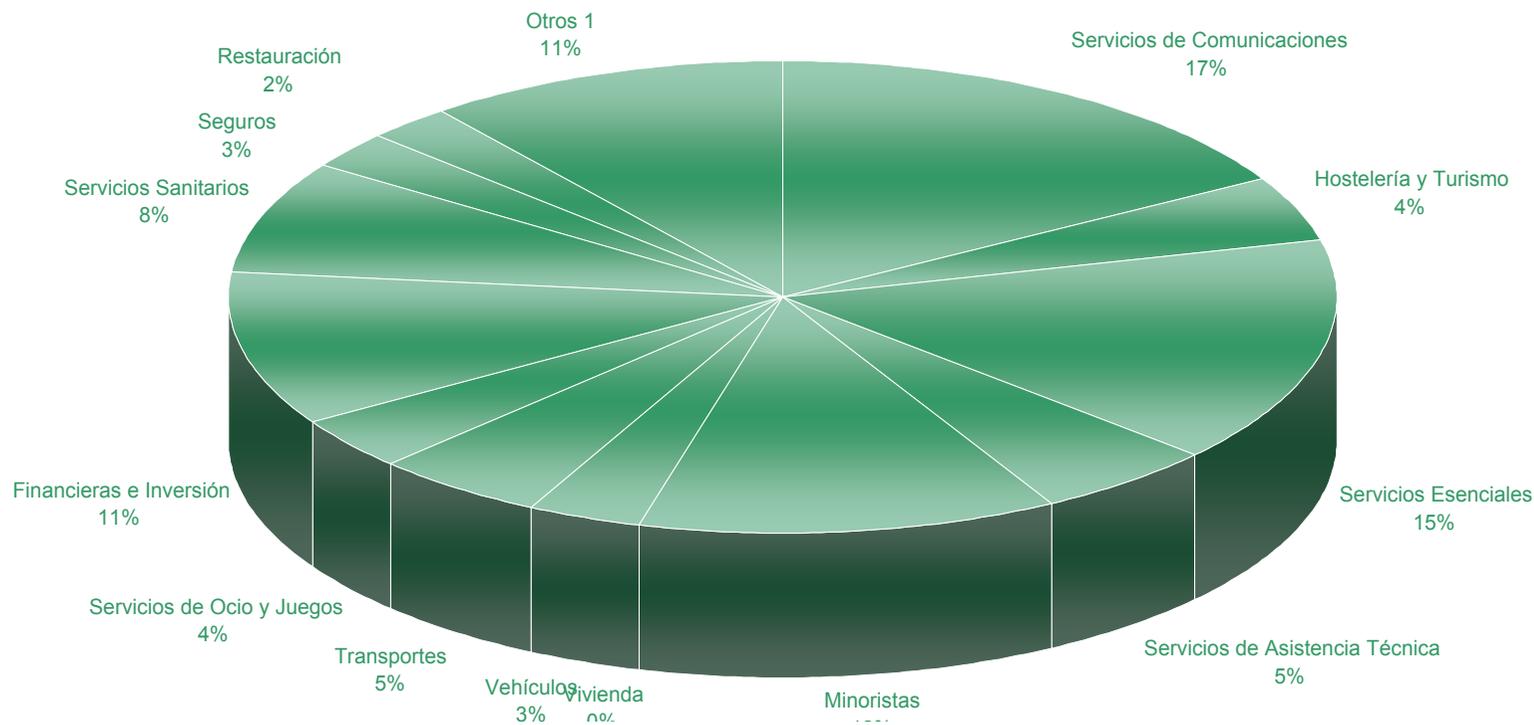
1.1 Distribución provincial de reclamaciones por sectores de actividad.

	Almería	Cádiz	Córdoba	Granada	Huelva	Jaén	Málaga	Sevilla	Andalucía
Servicios de Comunicaciones	532	211	302	490	190	401	655	1.128	3.909
Hostelería y Turismo	107	99	43	121	75	88	218	295	1.046
Servicios Esenciales	273	119	324	750	180	393	387	1.190	3.616
Servicios de Asistencia Técnica	139	93	58	115	80	101	196	443	1.225
Minoristas	315	355	220	235	158	166	718	687	2.854
Vivienda	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Vehículos	45	76	47	84	54	58	207	241	812
Transportes	109	70	51	163	44	103	273	300	1.113
Servicios de Ocio y Juegos	46	76	42	87	28	22	186	361	848
Financieras e Inversión	359	108	169	278	214	104	356	920	2.508
Servicios Sanitarios	259	81	137	305	61	61	285	582	1.771
Seguros	55	38	23	89	26	49	119	217	616
Restauración	44	76	23	67	26	41	135	166	578
Otros ¹	145	113	85	471	110	221	418	910	2.473
Total	2.428	1.515	1.524	3.255	1.246	1.808	4.153	7.440	23.369

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-G Gráfico de distribución provincial de reclamaciones por sectores de actividad.



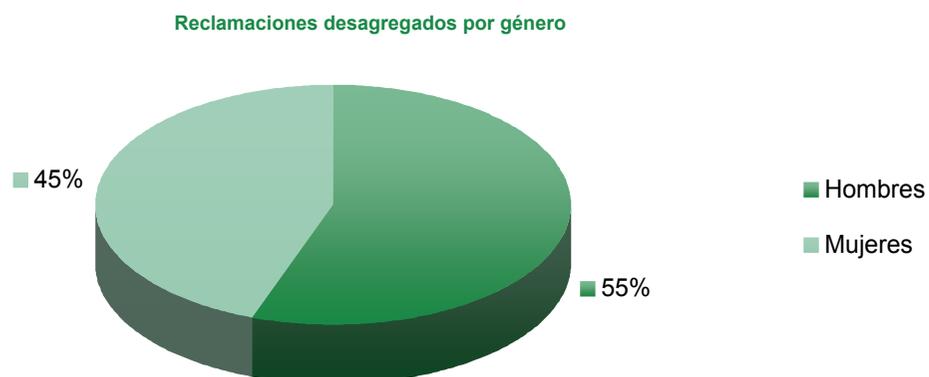
Estadística de Actuaciones en Materia de Consumo en Andalucía. 2017

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	1.303	802	906	1.775	694	1.058	2.172	3.981	12.691	55,4
Mujeres	1.086	628	604	1.442	535	729	1.915	3.261	10.200	44,6
Total ¹	2.389	1.430	1.510	3.217	1.229	1.787	4.087	7.242	22.891	100,0

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

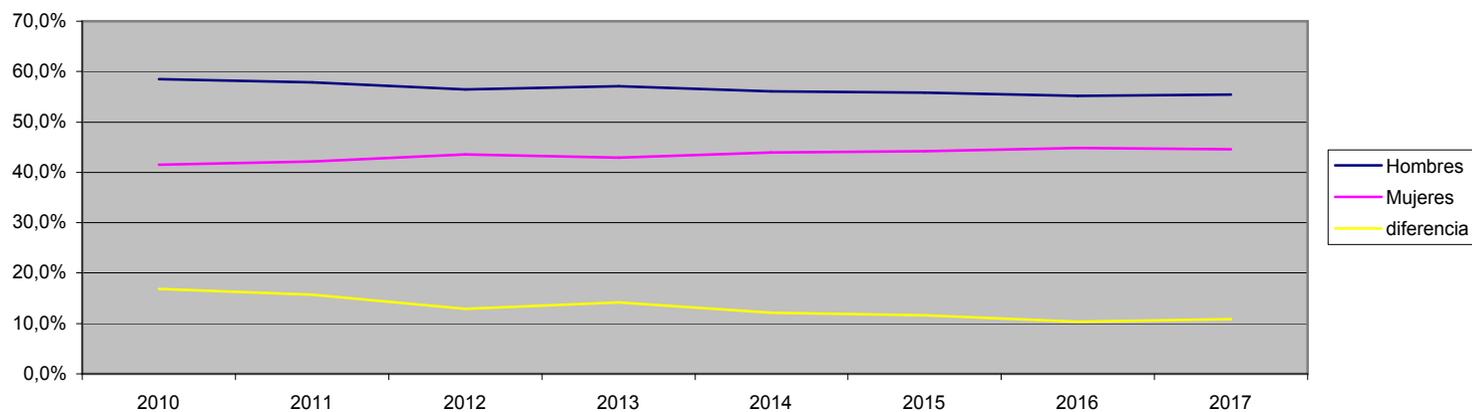


1. Reclamaciones. Inspecciones y sanciones. Red de alerta

1.2.1 Histórico de reclamaciones desagregadas por género

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Hombres	58,5%	57,8%	56,4%	57,1%	56,1%	55,8%	55,2%	55,4%
Mujeres	41,5%	42,2%	43,6%	42,9%	43,9%	44,2%	44,8%	44,6%
Diferencia	16,9%	15,7%	12,9%	14,2%	12,2%	11,6%	10,4%	10,8%

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	2013%	2014	2014%	2015	2015%	2016	2016%	2017	2017%
Servicios de Comunicaciones	16	17	17	17	23	26	25	5.985	24,6	5989	24,7	5.472	23,5	4.184	18,6	3.909	16,7
Hostelería y Turismo	9	9	6	4	6	4	4	907	3,7	890	3,7	857	3,7	939	4,2	1.046	4,5
Servicios Esenciales	8	7	7	20	11	12	14	3.355	13,8	3267	13,4	3.481	15,0	4.082	18,2	3.616	15,5
Servicios de Asistencia Técnica	7	7	6	4	5	4	4	964	4,0	1048	4,3	1.451	6,2	1.806	8,0	1.225	5,2
Minoristas	14	16	17	15	14	15	17	3.382	13,9	3210	13,2	3.230	13,9	2.959	13,2	2.854	12,2
Vivienda								349	1,4	-	-	-	-	-	-	-	-
Vehículos	4	4	4	4	4	3	3	558	2,3	609	2,5	792	3,4	690	3,1	812	3,5
Transportes	6	8	7	6	6	5	6	1.038	4,3	965	4,0	1.135	4,9	1.295	5,8	1.113	4,8
Servicios de Ocio y Juegos	4	4	3	3	3	3	3	656	2,7	883	3,6	814	3,5	883	3,9	848	3,6
Financieras e Inversión	5	3	5	5	5	5	9	2.948	12,1	2833	11,7	1.789	7,7	1.470	6,5	2.508	10,7
Servicios Sanitarios	2	3	2	3	3	3	2	514	2,1	587	2,4	690	3,0	810	3,6	1.771	7,6
Seguros	2	2	2	2	2	2	3	717	2,9	662	2,7	683	2,9	534	2,4	616	2,6
Restauración	-	-	3	3	2	4	2	465	1,9	466	1,9	464	2,0	503	2,2	578	2,5
Otros ¹	23	20	21	14	16	14	8	2.472	10,2	2886	11,9	2.395	10,3	2.334	10,4	2.473	10,6
Total	100	24.310	100,0	24.295	100,0	23.253	100,0	22.489	100,0	23.369	100,0						

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 sancionadora

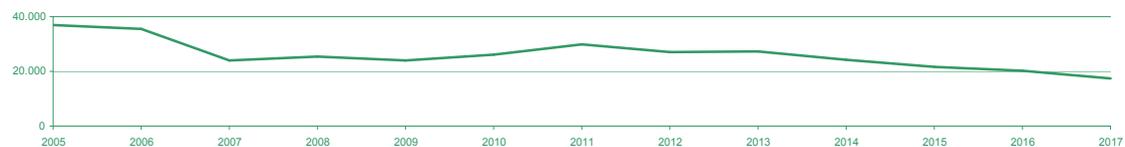
	Almería	Cádiz	Córdoba	Granada	Huelva	Jaén	Málaga	Sevilla	Andalucía
Actuaciones Inspectoras	866	1.852	3.687	2.754	431	2.569	2.566	2.710	17.435
Muestras Tomadas	62	77	35	64	24	60	85	72	479
Expedientes sancionadores iniciados	222	237	217	277	92	341	628	165	2.179
Expedientes sancionadores resueltos	300	390	286	257	110	376	710	242	2.671

1. Reclamaciones. Inspecciones y sanciones. Red de alerta

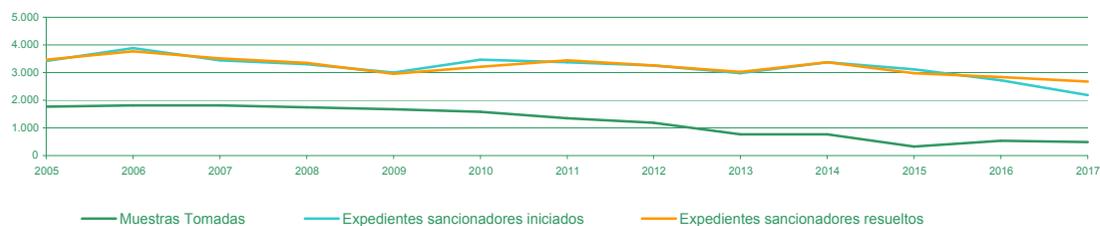
1.5 Evolución principales actuaciones inspectoras y sancionadoras

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Actuaciones Inspectoras	37.002	35.605	24.107	25.352	24.094	26.006	29.897	27.028	27.248	24.142	21.642	20.130	17.435
Muestras Tomadas	1.767	1.817	1.810	1.751	1.686	1.590	1.360	1.193	773	778	324	538	479
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	2.713	2.179
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	2.827	2.671

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- 2017

	2007		2008		2009		2010		2011		2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	Nº Alertas	%	Nº Alertas	%	Nº Alertas	%																
Aparatos de gas	15	0,6	-	-	-	-	11	0,4	-	-	-	-	-	-	14	0,5	4	0,2	5	0,2	10	0,4
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	27	1,1	40	1,6
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	4	0,16	5	0,2
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	22	0,9	30	1,2
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	393	16,1	329	13,1
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	66	2,7	78	3,1
Cosméticos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	173	6,3	125	4,7	61	2,4	140	5,72	133	5,3
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	38	1,55	20	0,8
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	78	3,19	75	2,3
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	31	1,26	18	0,7
Menaje	-	-	-	-	13	0,6	-	-	10	0,4	27	0,9	32	1,2	27	1,0	19	0,7	19	0,77	6	0,2
Muebles	21	0,8	-	-	-	-	-	-	-	-	17	0,6	14	0,5	13	0,5	16	0,6	21	0,85	18	1,7
Productos eléctricos ²	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	251	10,3	403	16
Productos de higiene	429	16,2	487	24,5	509	21,9	371	14,1	394	17,2	163	5,7	0	-	-	-	43	1,7	0	0	-	-
Productos infantiles ¹	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	900	36,8	916	36,5
Productos químicos ³	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	7	0,28	9	0,3
Productos textiles ⁴	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	256	10,5	256	10,2
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	186	7,61	160	6,4
Total	2647	100,0	1991	100,0	2321	100,0	2635	100,0	2291	100,0	2855	100,0	2743	100,0	2674	100,0	2568	100,0	2444	100	2506	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

1.7 Origen notificaciones y productos en Red de alerta.

	Número de Alertas		Número de Alertas
Origen de los productos		Origen de las notificaciones	
Desconocido	319	España	675
Español	53	Países comunitarios	1.831
Países comunitarios	501		
Países no comunitarios	1.633	Total ¹	2.506
Total	2.506		

¹ De estas 2.506 notificaciones, 578 fueron realizadas voluntariamente por empresas.

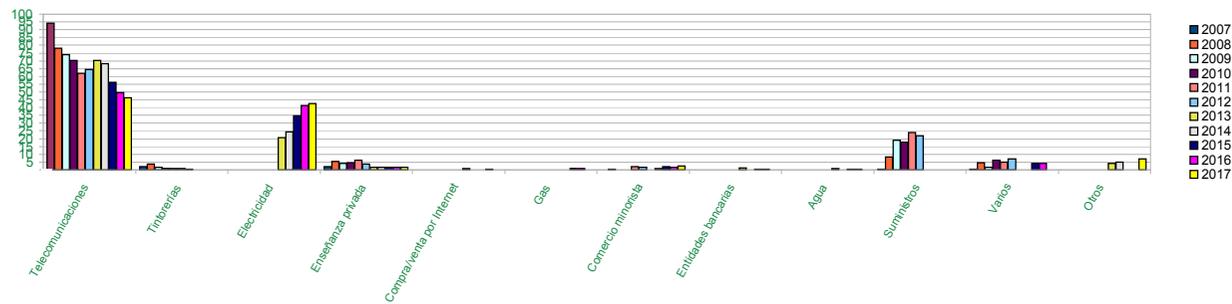
2. Arbitraje

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%	2016	2016%	2017	2017%
Telecomunicaciones	94,4	77,9	74,0	70,2	62,0	64,6	1563	70,4	1.712	68,2	991	56,0	799	49,6	762	46,4
Tintorerías	2,2	3,5	1,5	1,0	1,0	0,9	6	0,3	2	0,1	1	0,1	0	0,0	3	0,2
Electricidad	-	-	-	-	-	-	462	20,8	614	24,5	612	34,6	664	41,2	699	42,5
Enseñanza privada	2,2	5,2	4,1	4,5	6,0	3,8	35	1,6	43	1,7	32	1,8	27	1,7	24	1,5
Compra/venta por Internet	-	-	-	-	-	-	18	0,8	-	0,0	2	0,1	4	0,2	0	0,0
Gas	-	-	-	-	-	-	2	0,1	-	0,0	12	0,7	15	0,9	0	0,0
Comercio minorista	0,2	0,2	-	0,2	2,0	1,5	-	-	18	0,7	33	1,9	25	1,6	38	2,3
Entidades bancarias	-	-	-	-	-	-	25	1,1	-	0,0	5	0,3	6	0,4	0	0,0
Agua	-	-	-	-	-	-	14	0,6	-	0,0	7	0,4	6	0,4	0	0,0
Suministros	0,6	8,4	18,8	17,8	24,0	22,0	-	-	-	0,0	-	0,0	0	0,0	0	0,0
Varios	0,4	4,7	1,6	6,3	5,0	7,2	-	-	-	0,0	74	4,2	65	4,0	0	0,0
Otros	-	-	-	-	-	-	94	4,2	121	4,8	-	0,0	0	0,0	117	7,1
Total							2.219	100,0	2.510	100,0	1.769	100,0	1611	100,0	1643,0	100,0

* 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. 2005-2017

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
AL-ANDALUS	276.110	306.746	327.594	358.066	323.309	245.771	304.628	246.080	93.438	72.000	297.373	278.283	165.740
FACUA	319.706	349.798	367.825	410.043	386.910	376.094	382.580	354.779	301.601	47.331	345.724	227.813	238.382
UCA/UCE	339.082	365.942	390.814	427.369	365.710	395.000	371.792	289.036	184.586	0	0	0	114.052
ADICAE									132.249	63.525	226.968	159.772	
Total	934.898	1.022.486	1.086.233	1.195.478	1.075.929	1.016.865	1.059.000	889.895	711.874	182.856	870.065	665.867	518.175

