

-
- 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. 2018

1. Reclamaciones. Inspecciones y sanciones. Red de alerta

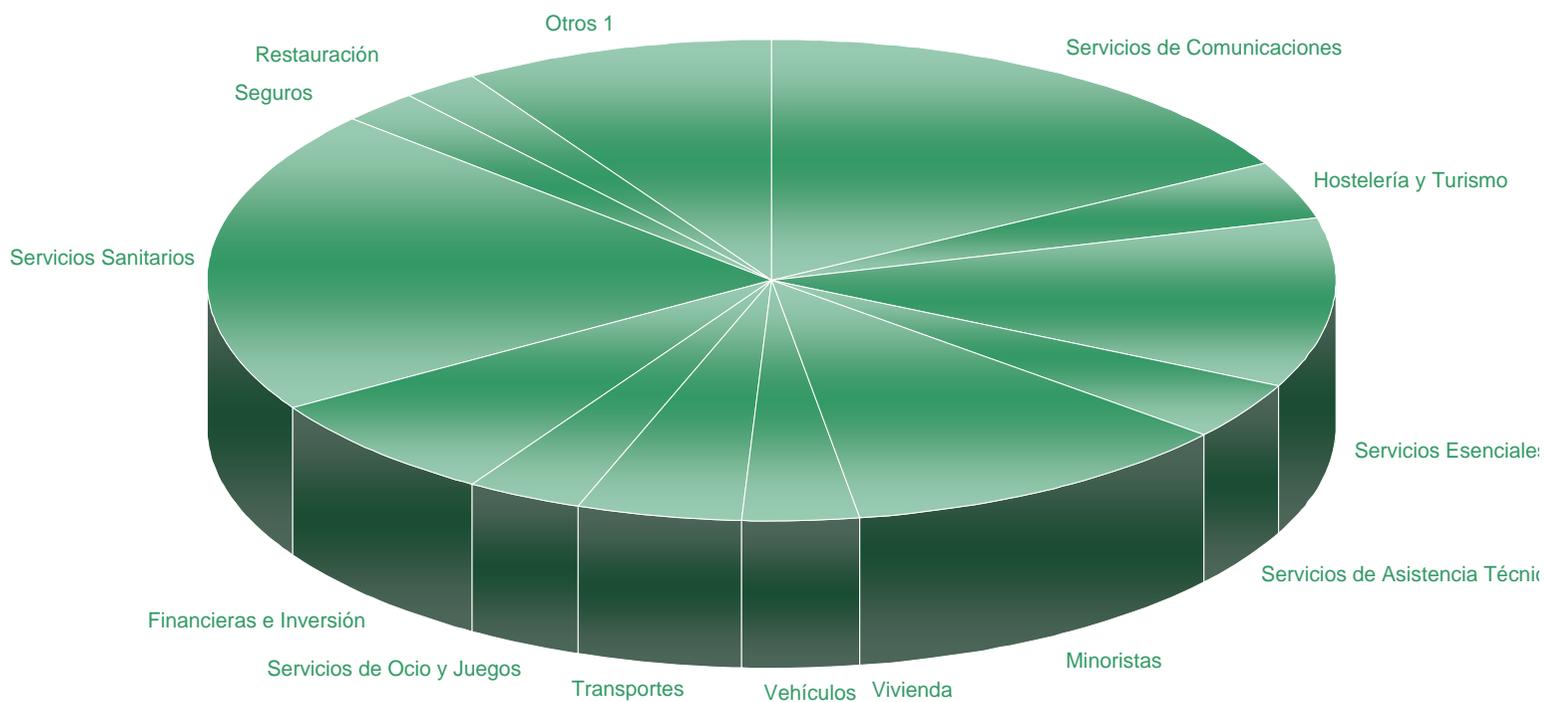
1.1 Distribución provincial de reclamaciones por sectores de actividad.

	Almería	Cádiz	Córdoba	Granada	Huelva	Jaén	Málaga	Sevilla	Andalucía
Servicios de Comunicaciones	708	228	342	539	232	566	672	1.491	4.778
Hostelería y Turismo	88	72	79	175	50	107	194	324	1.089
Servicios Esenciales	281	107	174	674	142	363	428	1.034	3.203
Servicios de Asistencia Técnica	123	94	53	125	55	107	188	333	1.078
Minoristas	347	397	191	241	136	253	790	904	3.259
Vivienda	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Vehículos	88	82	66	114	43	71	170	261	895
Transportes	114	67	91	193	45	73	315	437	1.335
Servicios de Ocio y Juegos	57	96	124	74	31	41	249	298	970
Financieras e Inversión	131	229	47	311	255	92	445	494	2.004
Servicios Sanitarios	451	343	721	623	169	104	499	2.903	5.813
Seguros	49	29	29	112	33	45	125	199	621
Restauración	62	85	33	44	27	39	135	146	571
Otros ¹	154	136	127	562	126	160	450	819	2.534
Total	2.653	1.965	2.077	3.787	1.344	2.021	4.660	9.643	28.150

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.



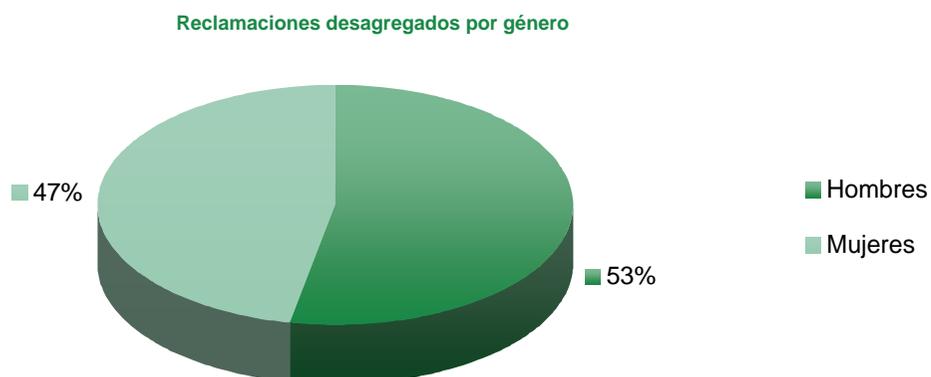
Estadística de Actuaciones en Materia de Consumo en Andalucía. 2018

1. Reclamaciones. Inspecciones y sanciones. Red de alerta

1.2 Distribución provincial de reclamaciones desagregados por sexo

	Almería	Cádiz	Córdoba	Granada	Huelva	Jaén	Málaga	Sevilla	Total	%
Hombres	1.299	1.051	1.090	1.931	743	1.142	2.423	4.982	14.661	53,0
Mujeres	1.329	809	962	1.809	580	838	2.202	4.494	13.023	47,0
Total ¹	2.628	1.860	2.052	3.740	1.323	1.980	4.625	9.476	27.684	100,0

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

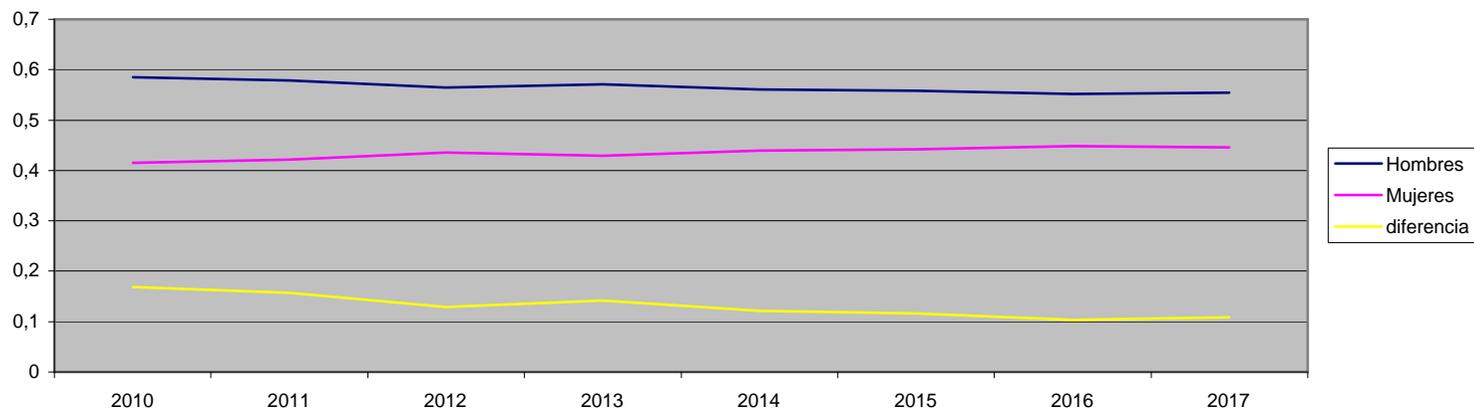


1. Reclamaciones. Inspecciones y sanciones. Red de alerta

1.2.1 Histórico de reclamaciones desagregadas por sexo

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Hombres	58,5%	57,8%	56,4%	57,1%	56,1%	55,8%	55,2%	55,4%	53,0%
Mujeres	41,5%	42,2%	43,6%	42,9%	43,9%	44,2%	44,8%	44,6%	47,0%
Diferencia	16,9%	15,7%	12,9%	14,2%	12,2%	11,6%	10,4%	10,8%	6,0%

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%	2018	2018%
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	4.778	17,0
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	1.089	3,9
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	3.203	11,4
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	1.078	3,9
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	3.259	11,5
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	895	3,1
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	1.335	4,7
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	970	3,5
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	2.004	7,1
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	5.813	20,7
Seguros	2	2	2	2	2	2	3	717	2,9	662	2,7	683	2,9	534	2,4	616	2,6	621	2,2
Restauración	-	-	3	3	2	4	2	465	1,9	466	1,9	464	2,0	503	2,2	578	2,5	571	2,0
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	2.534	9,0
Total	100	24.310	100,0	24.295	100,0	23.253	100,0	22.489	100,0	23.369	100,0	28.150	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

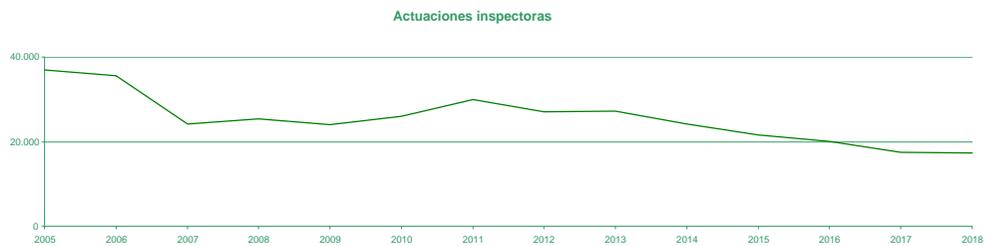
	Almería	Cádiz	Córdoba	Granada	Huelva	Jaén	Málaga	Sevilla	Andalucía
Actuaciones Inspectoras	882	1.768	3.159	2.920	698	2.051	2.269	3.563	17.310
Muestras Tomadas	41	49	46	31	29	38	40	53	327
Expedientes sancionadores iniciados	235	295	262	219	56	289	604	200	2.160
Expedientes sancionadores resueltos	197	254	223	296	53	294	552	172	2.041

1. Reclamaciones. Inspecciones y sanciones. Red de alerta

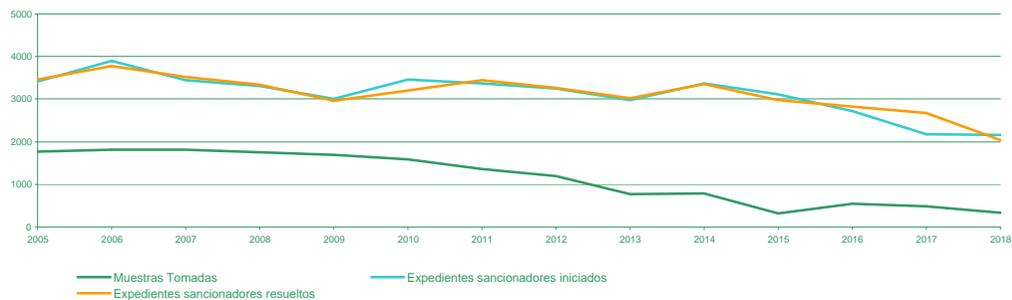
1.5 Evolución principales actuaciones inspectoras y sancionadoras

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
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	17.310
Muestras Tomadas	1.767	1.817	1.810	1.751	1.686	1.590	1.360	1.193	773	778	324	538	479	327
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	2.160
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	2.041

Actuaciones inspectoras



Muestras tomadas, Expedientes sancionadores iniciados y resueltos





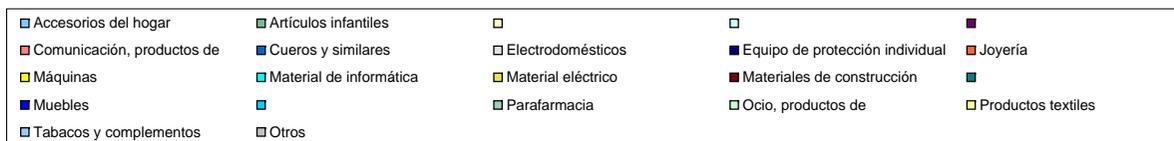
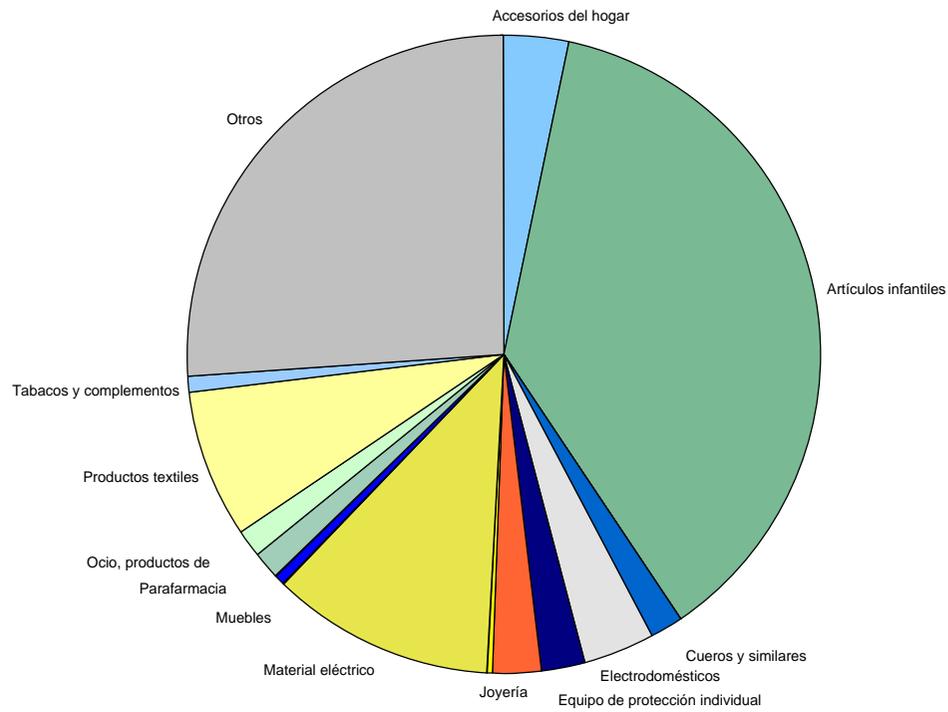
1. Reclamaciones. Inspecciones y sanciones. Red de alerta

1.6 Productos en Red de alerta. 2018

	2018	
	Nº Alertas	%
Accesorios del hogar	96	3,2
Artículos infantiles	1124	37,4
Comunicación, productos de	1	0,0
Cueros y similares	51	1,7
Electrodomésticos	106	3,5
Equipo de protección individual	63	2,1
Joyería	77	2,6
Máquinas	7	0,2
Material de informática	2	0,1
Material eléctrico	337	11,3
Materiales de construcción		
Muebles	19	0,6
Parafarmacia	43	1,4
Ocio, productos de	41	1,4
Productos textiles	220	7,4
Tabacos y complementos	32	1,1
Otros	784	26,0
Total	3003	100,0

1. Reclamaciones. Inspecciones y sanciones. Red de alerta

1.6 -G Gráfico de productos en Red de alerta. 2018



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	656	España	719
Español	47	Países comunitarios	2.284
Países comunitarios	476		
Países no comunitarios	1.824	Total¹	3.003
Total	3.003		

¹ De estas 3003 notificaciones 590 fueron realizadas voluntariamente por empresas.

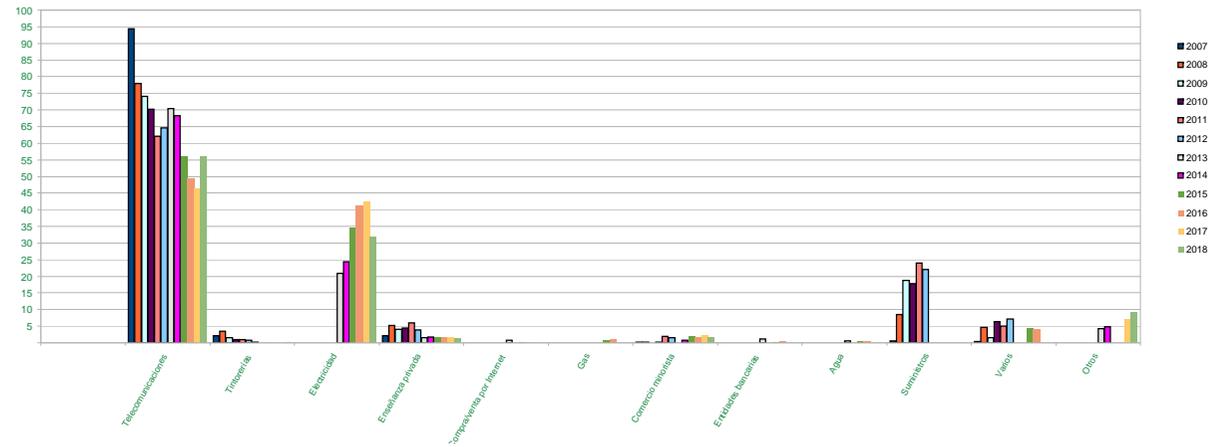
2. Arbitraje

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%	2018	2018%
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	1018	55,9
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	3	0,1
Electricidad	-	-	-	-	-	-	462	20,8	614	24,5	612	34,6	664	41,2	699	42,5	582	32,0
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	24	1,3
Compra/venta por Internet	-	-	-	-	-	-	18	0,8	-	0,0	2	0,1	4	0,2	0	0,0	0	0,0
Gas	-	-	-	-	-	-	2	0,1	-	0,0	12	0,7	15	0,9	0	0,0	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	27	1,5
Entidades bancarias	-	-	-	-	-	-	25	1,1	-	0,0	5	0,3	6	0,4	0	0,0	0	0,0
Agua	-	-	-	-	-	-	14	0,6	-	0,0	7	0,4	6	0,4	0	0,0	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	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	0	0,0
Otros	-	-	-	-	-	-	94	4,2	121	4,8	-	0,0	0	0,0	117	7,1	168	9,2
Total							2.219	100,0	2.510	100,0	1.769	100,0	1.611	100,0	1.643,0	100,0	1.822,0	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. 2005-2018

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
AL-ANDALUS	276.110	306.746	327.594	358.066	323.309	245.771	304.628	246.080,03	93.438,00	128.666,66	226.968,00	141.405	165.740	181.674
FACUA	319.706	349.798	367.825	410.043	386.910	376.094	382.580	354.778,55	301.601,00	103.997,66	297.373,00	167.571	238.382	192.474
UCA/UCE	339.082	365.942	390.814	427.369	365.710	395.000	371.792	289.036,45	184.586,00	56.666,66	345.724,00	163.270	114.052	170.384
ADICAE								0,00	132.249,02	63.525,00	0,00	0	114.052	170.384
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	352.856	870.065	472.246	518.174	544.532

