

-
- 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 – 2019**
 - 1.6 - G **Gráfico de Productos en Red de alerta. Evolución 2007 – 2019**
 - 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 – 2019**
-

Estadística de Actuaciones en Materia de Consumo en Andalucía. 2019

1. Reclamaciones. Inspecciones y sanciones. Red de alerta

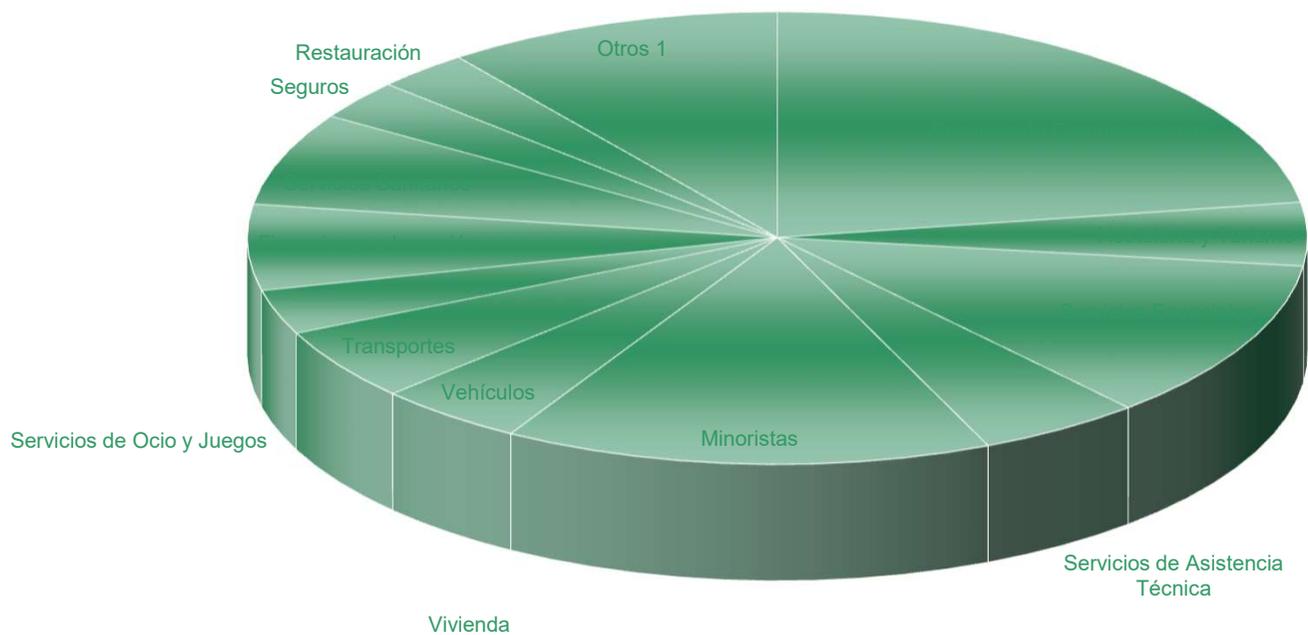
1.1 Distribución provincial de reclamaciones por sectores de actividad.

	Almería	Cádiz	Córdoba	Granada	Huelva	Jaén	Málaga	Sevilla	Andalucía
Servicios de Comunicaciones	554	228	383	583	164	522	607	1.609	4.650
Hostelería y Turismo	86	83	41	128	42	77	208	268	933
Servicios Esenciales	262	116	113	549	101	223	343	669	2.376
Servicios de Asistencia Técnica	152	82	45	111	42	101	153	346	1.032
Minoristas	333	294	177	393	120	201	648	908	3.074
Vivienda	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Vehículos	78	89	45	142	32	93	181	276	936
Transportes	100	77	65	175	41	110	217	281	1.066
Servicios de Ocio y Juegos	54	72	32	61	30	25	209	173	656
Financieras e Inversión	91	101	54	199	75	70	255	422	1.267
Servicios Sanitarios	151	112	97	160	54	60	231	514	1.379
Seguros	44	30	13	96	22	48	134	196	583
Restauración	58	98	18	61	30	37	119	169	590
Otros ¹	166	171	151	373	135	78	452	601	2.127
Total	2.129	1.553	1.234	3.031	888	1.645	3.757	6.432	20.669

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.



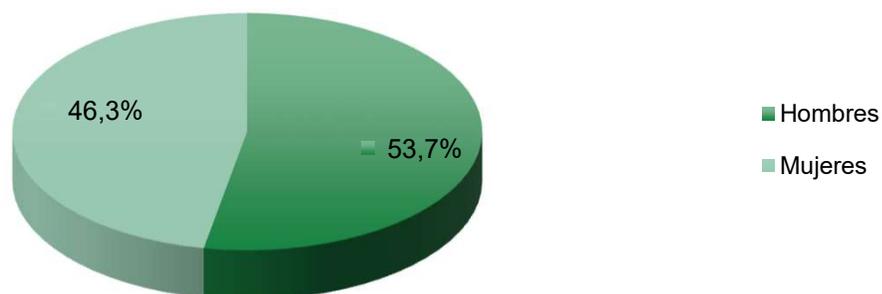
1. Reclamaciones. Inspecciones y sanciones. Red de alerta

1.2 Distribución provincial de reclamaciones desagregados por sexo

	Almería	Cádiz	Córdoba	Granada	Huelva	Jaén	Málaga	Sevilla	Total	%
Hombres	1.066	853	674	1.635	469	934	1.899	3.332	10.862	53,7
Mujeres	1.014	635	539	1.339	402	695	1.795	2.960	9.379	46,3
Total ¹	2.080	1.488	1.213	2.974	871	1.629	3.694	6.292	20.241	100,0

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

Reclamaciones desagregados por género

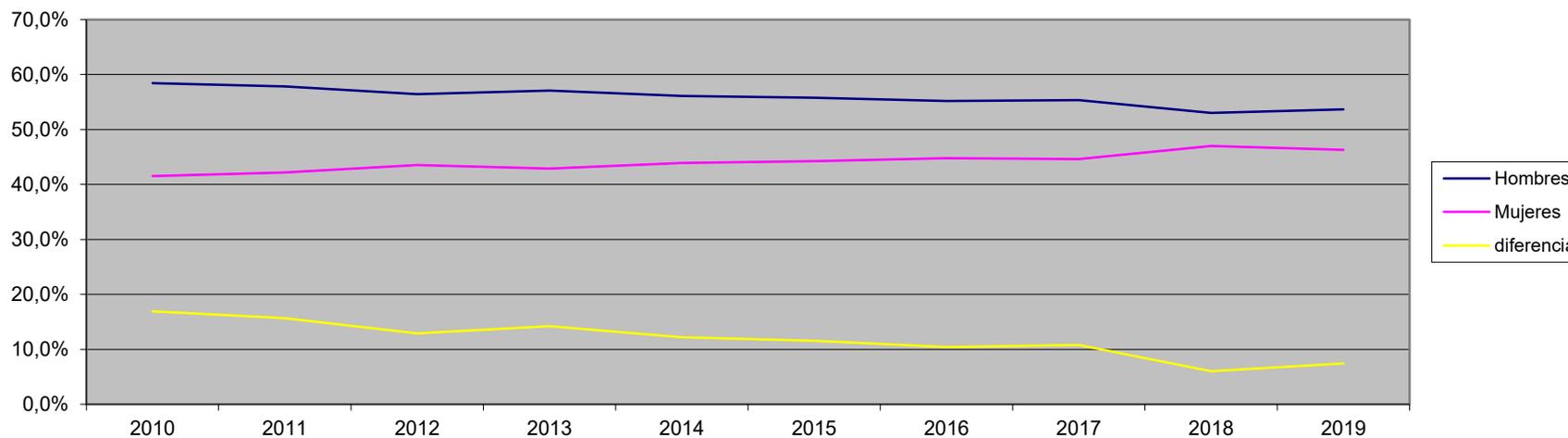


1. Reclamaciones. Inspecciones y sanciones. Red de alerta

1.2.1 Histórico de reclamaciones desagregadas por sexo

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Hombres	58,5%	57,8%	56,4%	57,1%	56,1%	55,8%	55,2%	55,4%	53,0%	53,7%
Mujeres	41,5%	42,2%	43,6%	42,9%	43,9%	44,2%	44,8%	44,6%	47,0%	46,3%
Diferencia	16,9%	15,7%	12,9%	14,2%	12,2%	11,6%	10,4%	10,8%	6,0%	7,4%

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%	2019	2019%
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	4.650	22,5
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	933	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	3.203	11,4	2.376	11,5
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	1.078	3,9	1.032	5,0
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	3.074	14,9
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	936	4,5
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	1.335	4,7	1.066	5,2
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	656	3,2
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	1.267	6,1
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	1.379	6,7
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	583	2,8
Restauración	-	-	3	3	2	4	2	465	1,9	466	1,9	464	2,0	503	2,2	578	2,5	571	2,0	590	2,9
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	2.127	10,3
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	20.669	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 sancionadoras

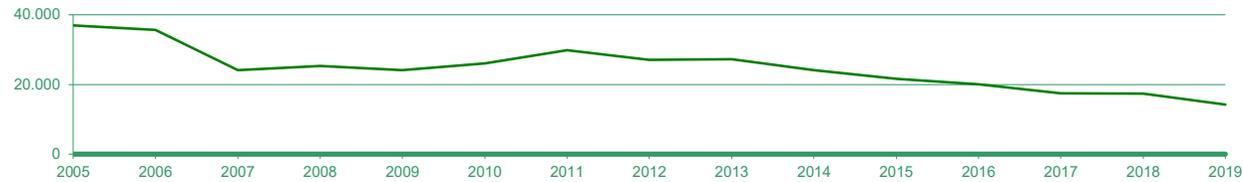
	Almería	Cádiz	Córdoba	Granada	Huelva	Jaén	Málaga	Sevilla	Andalucía
Actuaciones Inspectoras	816	1.615	2.209	3.308	555	1.602	2.026	2.165	14.296
Muestras Tomadas	35	32	38	29	42	38	58	74	346
Expedientes sancionadores iniciados	252	267	223	285	97	277	682	195	2.278
Expedientes sancionadores resueltos	214	305	256	174	73	260	600	195	2.077

1. Reclamaciones. Inspecciones y sanciones. Red de alerta

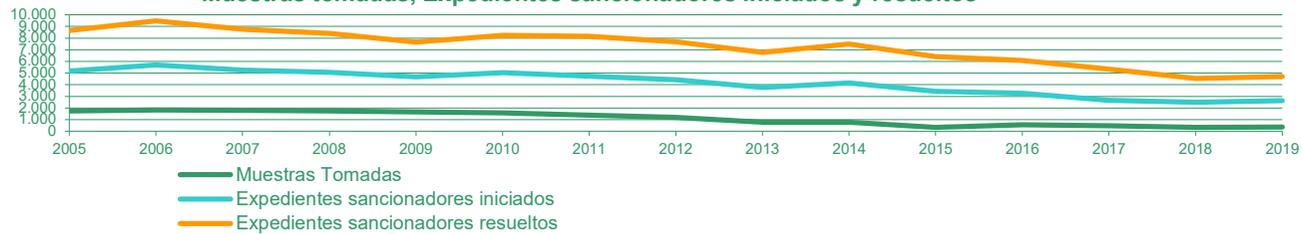
1.5 Evolución principales actuaciones inspectoras y sancionadoras

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
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	14.296
Muestras Tomadas	1.767	1.817	1.810	1.751	1.686	1.590	1.360	1.193	773	778	324	538	479	327	346
Expedientes sancionadores in	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	2.278
Expedientes sancionadores re	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	2.077

Actuaciones inspectoras



Muestras tomadas, Expedientes sancionadores iniciados y resueltos



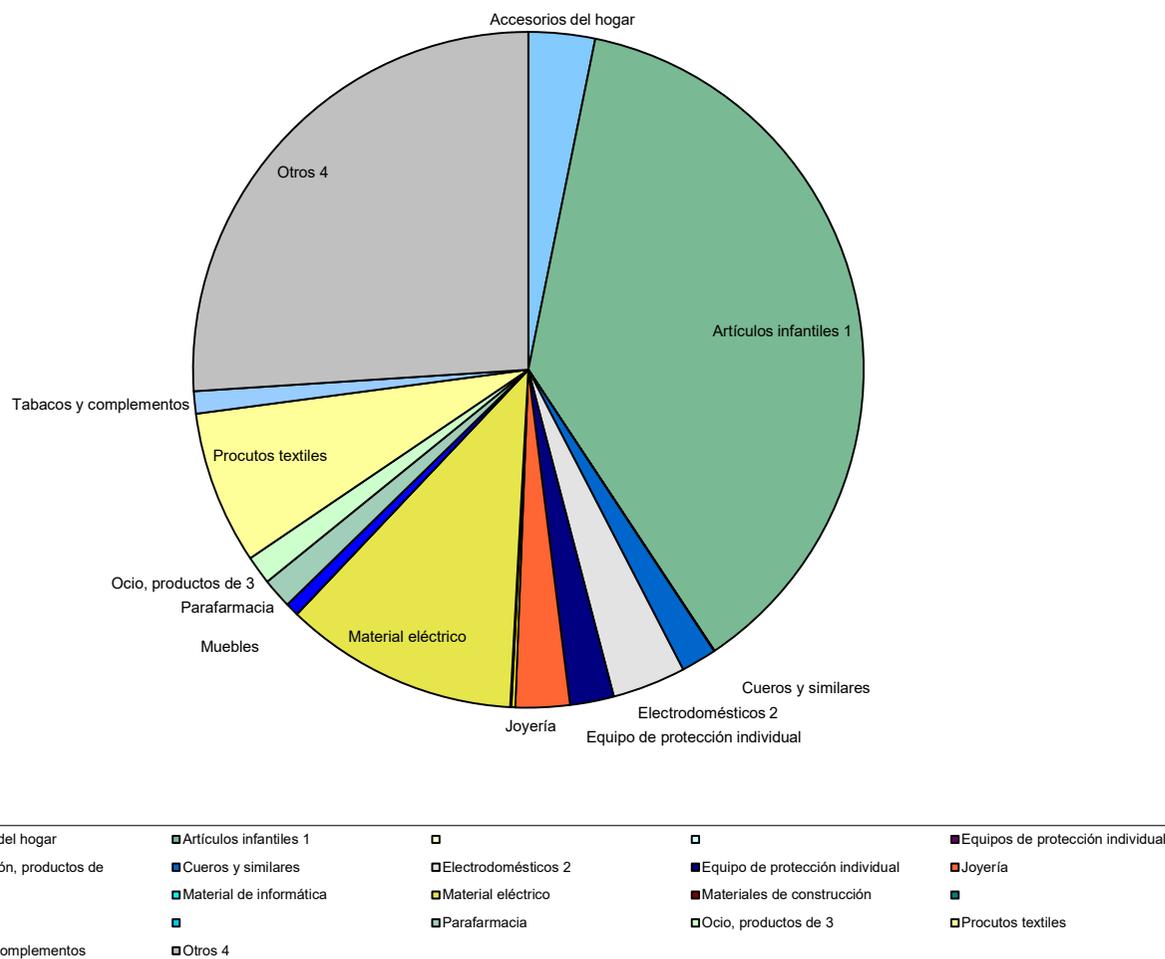
1. Reclamaciones. Inspecciones y sanciones. Red de alerta

1.6 Productos en Red de alerta. 2019

	2018		2019	
	Nº Alertas	%	Nº Alertas	%
Accesorios del hogar	96	3,20	61	1,99
Artículos infantiles ¹	1124	37,43	1111	36,17
Equipos de protección individual				
Comunicación, productos de	1	0,03		
Cueros y similares	51	1,70	36	1,17
Electrodomésticos ²	106	3,53	124	4,04
Equipo de protección individual	64	2,13	57	1,86
Joyería	78	2,6	65	2,12
Máquinas	6	0,19	7	0,23
Material de informática	2	0,06	4	0,13
Material eléctrico	338	11,26	393	12,8
Materiales de construcción				
Muebles	19	0,64	8	0,26
Parafarmacia	43	1,44	16	0,52
Ocio, productos de ³	41	1,37	62	2,02
Productos textiles	221	7,35	226	7,36
Tabacos y complementos	32	1,06	25	0,81
Otros ⁴	781	26,01	876	28,52
Total	3003	100	3071	100

1. Reclamaciones. Inspecciones y sanciones. Red de alerta

1.6 -G Gráfico de productos en Red de alerta. 2019



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	493	España	790
Español	77	Países comunitarios	2.281
Países comunitarios	654		
Países no comunitarios	1.847	Total ¹	3.071
Total	3.071		

¹ De estas 3071 notificaciones 480 fueron realizadas voluntariamente por empresas.

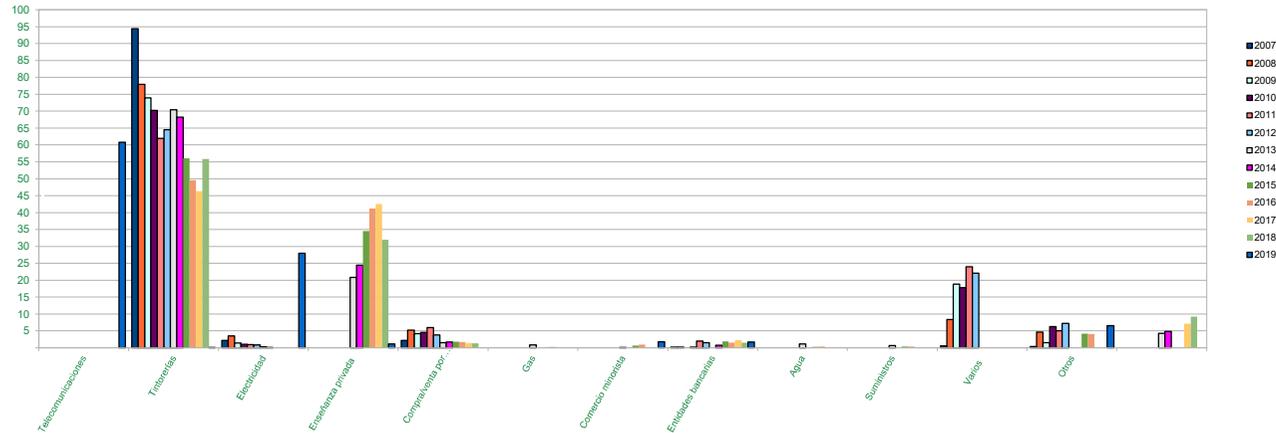
2. Arbitraje

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%	2019
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	944
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	1
Electricidad	-	-	-	-	-	-	462	20,8	614	24,5	612	34,6	664	41,2	699	42,5	582	32,0	435
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	18
Compra/venta por Internet	-	-	-	-	-	-	18	0,8	-	0,0	2	0,1	4	0,2	0	0,0	0	0,0	0
Gas	-	-	-	-	-	-	2	0,1	-	0,0	12	0,7	15	0,9	0	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	27
Entidades bancarias	-	-	-	-	-	-	25	1,1	-	0,0	5	0,3	6	0,4	0	0,0	0	0,0	26
Agua	-	-	-	-	-	-	14	0,6	-	0,0	7	0,4	6	0,4	0	0,0	0	0,0	0
Suministros	0,6	8,4	18,8	17,8	24,0	22,0	-	-	-	0,0	5	0,3	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	0
Otros	-	-	-	-	-	-	94	4,2	121	4,8	-	0,0	0	0,0	117	7,1	168	9,2	101
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	1.552,0

* 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. 2005-2019

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
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	197.844
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	136.471
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	0	114.052	170.384
ADICAE								0,00	132.249,02	63.525,00	0,00	0			
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	334.315

