

3.6 Consumo

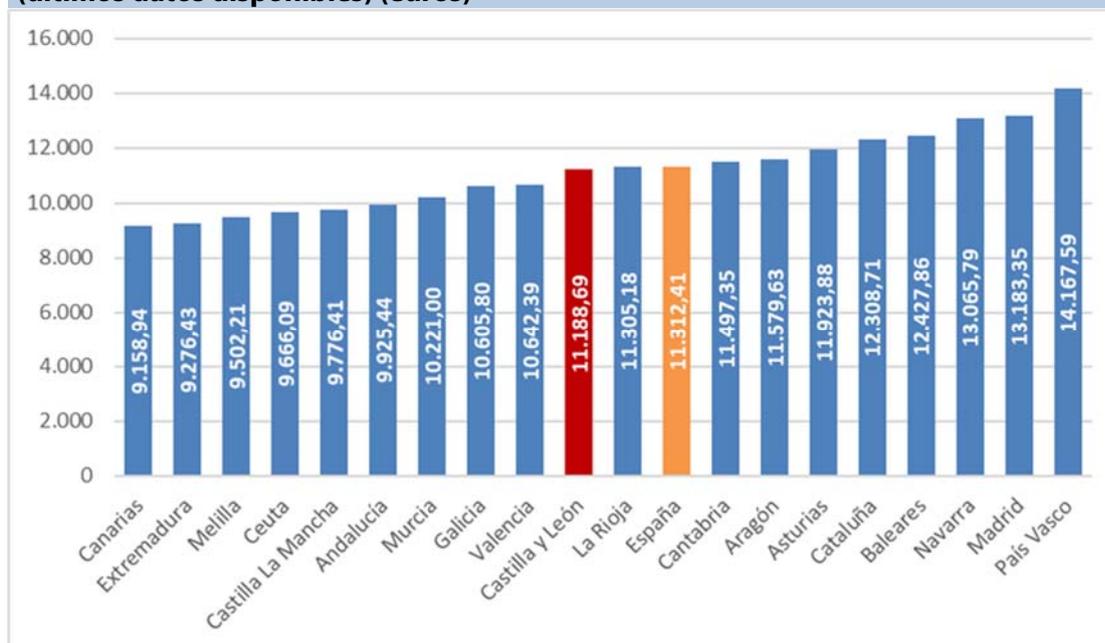
3.6.1 Pautas de consumo

Los datos de la Encuesta de Presupuestos Familiares del (INE) muestran que cada hogar de Castilla y León efectuó un gasto medio en consumo de 26.078,83 euros en 2016 (último dato disponible), un 7,52% inferior al de España (28.199,88 euros). Respecto al año 2015, aumenta el gasto medio por hogar en Castilla y León (0,1%) y en España (2,6%). El gasto medio por persona en Castilla y León asciende a 11.188,69 euros, un 1,09% inferior a la media nacional (11.312,41 euros). Respecto al año 2015, aumenta el gasto medio por persona en Castilla y León (0,9%) y en España (3,0%).

Las Comunidades Autónomas con mayor gasto medio por persona en el año 2016 fueron País Vasco (14.167,59 euros), Comunidad de Madrid (13.183,35 euros) y Comunidad Foral de Navarra (13.065,79 euros). Por el contrario, Canarias (9.158,94 euros), Extremadura (9.276,43 euros) y Castilla-La Mancha (9.776,41 euros) registraron los menores gastos medios por persona. El gasto medio por persona en País Vasco fue un 25,2% mayor que la media nacional, mientras que el de Canarias se situó un 19,0% por debajo de dicha media. (gráfico 3.6.1-1).

(Se puede consultar la Ficha CES de actualidad correspondientes a la [Encuesta de Presupuestos Familiares](#))

Gráfico 3.6.1-1
Gasto medio por persona por Comunidades y Ciudades Autónomas de residencia, 2016
(últimos datos disponibles) (euros)



Fuente: Encuesta de Presupuestos Familiares del INE.

En el análisis por grupos de gasto, los hogares de Castilla y León destinaron el 35,7% de su presupuesto a gastos relacionados con la vivienda (vivienda, agua, electricidad, gas y otros combustibles y mobiliario, equipamiento y gastos corrientes), el 16,1% a alimentos y bebidas no alcohólicas y el 10,4% a transporte. Estos gastos en España representan el 35,4%, el 14,6% y el 11,6% respectivamente (cuadro 3.6.1-1).

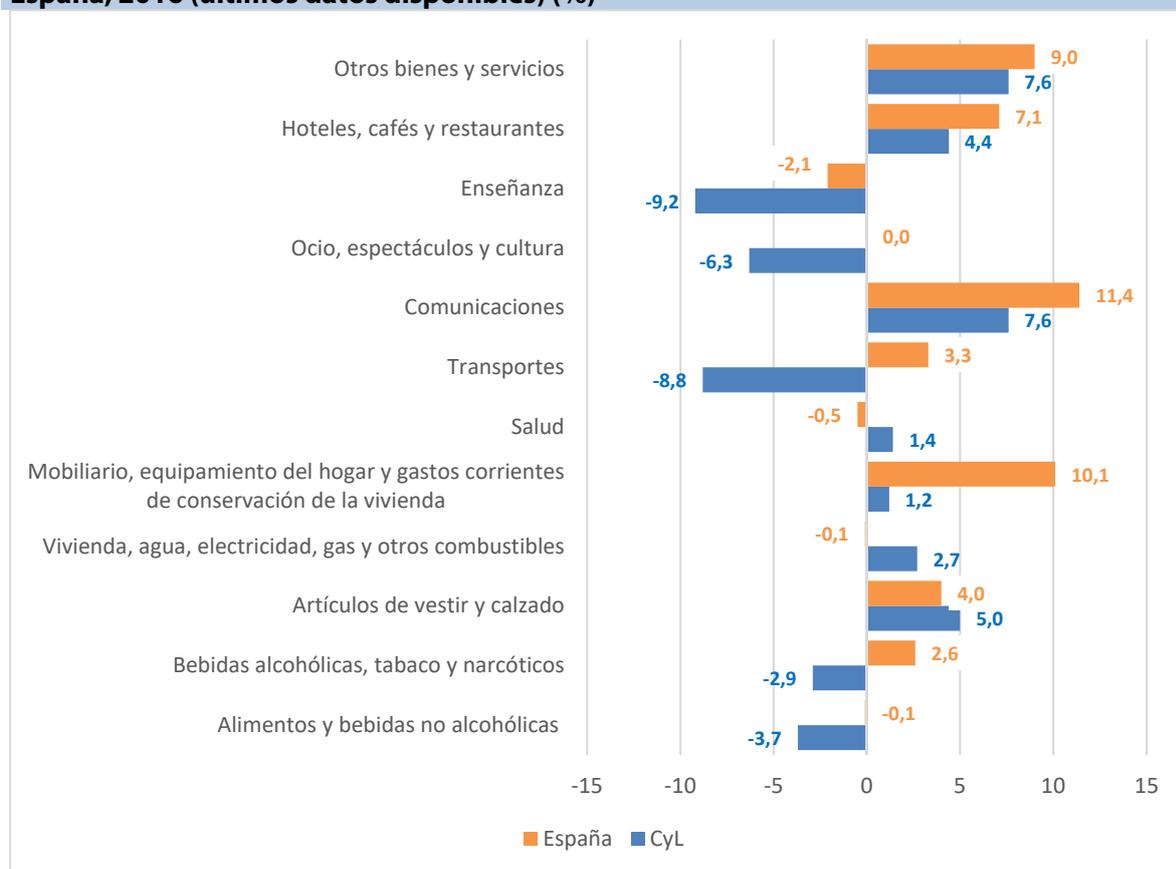
Cuadro 3.6.1-1
Gasto medio por hogar y distribución porcentual por grupos de gasto, 2016 (últimos datos disponibles) (euros)

	Gasto medio por hogar		Distribución del gasto (%)	
	Castilla y León	España	Castilla y León	España
Alimentos y bebidas no alcohólicas	4.188,19	4.123,28	16,1	14,6
Bebidas alcohólicas, tabaco y narcóticos	452,25	536,36	1,7	1,9
Artículos de vestir y calzado	1.348,31	1.451,41	5,2	5,1
Vivienda, agua, electricidad, gas y otros combustibles	8.191,67	8.705,62	31,4	30,9
Mobiliario, equipamiento del hogar y gastos corrientes de conservación de la vivienda	1.132,26	1.282,65	4,3	4,5
Salud	897,54	966,69	3,4	3,4
Transportes	2.720,23	3.263,58	10,4	11,6
Comunicaciones	801,67	882,15	3,1	3,1
Ocio, espectáculos y cultura	1.619,93	1.593,76	6,2	5,7
Enseñanza	250,81	399,05	1,0	1,4
Hoteles, cafés y restaurantes	2.541,52	2.780,46	9,7	9,9
Otros bienes y servicios	1.934,46	2.214,87	7,4	7,9
Total	26.078,83	28.199,88	100,0	100,0

Fuente: Encuesta de Presupuestos Familiares del INE.

Respecto al año 2015, el gasto medio por hogares en Castilla y León experimenta el mayor aumento en comunicaciones y hoteles, cafés y restaurantes (7,6%), disminuyendo principalmente en enseñanza (-9,2%) y transporte (-8,8%). En España, respecto al año 2015, el mayor aumento en el gasto de los hogares se da en comunicaciones (11,4%) y muebles, artículos del hogar y artículos para el mantenimiento corriente del hogar (10,1%), disminuyendo la enseñanza (-2,1%) y la salud (-0,5%) (gráfico 3.6.1-2).

Gráfico 3.6.1-2
Variación interanual del gasto medio por hogar por grupo de gasto en Castilla y León y España, 2016 (últimos datos disponibles) (%)



Fuente: Encuesta de Presupuestos Familiares del INE.

Según los datos de la Confederación Española de Comercio el formato de comercio que más ha crecido durante 2016 (último dato disponible) ha sido el de grandes cadenas (4,7%), seguido de las grandes superficies (3,6%), las empresas unilocalizadas (3%) y las pequeñas cadenas (2,4%).

En relación al consumo eléctrico, cabe señalar que fueron publicados el Real Decreto

897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica (BOE de 7 de octubre de 2017) y la Orden ETU/943/2017, de 6 de octubre, que lo desarrolla (BOE de 9 de octubre de 2017).

En estas normas se recogen los nuevos requisitos que deben cumplirse para que resulte de aplicación el bono social, El denominado bono social es un mecanismo que se puso en marcha el 1 de julio de 2009 y fue creado por el Gobierno para proteger a los consumidores vulnerables, de acuerdo con el artículo 45 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico.

Según el Real Decreto 897/2017, tienen derecho al bono social los suministros que, siendo personas físicas en su vivienda habitual, acogidos al Precio Voluntario del Pequeño Consumidor (PVPC), cumplan alguno de los requisitos siguientes:

a) Que su renta o, en caso de formar parte de una unidad familiar, la renta conjunta anual de la unidad familiar a que pertenezca sea igual o inferior:

- 1,5 veces el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM) de 14 pagas, en el caso de que no forme parte de una unidad familiar o no haya ningún menor en la unidad familiar;
- 2 veces el índice IPREM de 14 pagas, en el caso de que haya un menor en la unidad familiar;
- 2,5 veces el índice IPREM de 14 pagas, en el caso de que haya dos menores en la unidad familiar.

b) Estar en posesión del título de familia numerosa.

c) Que el propio consumidor o, en el caso de formar parte de una unidad familiar, todos los miembros de la misma que tengan ingresos, sean pensionistas del Sistema de la Seguridad Social por jubilación o incapacidad permanente, percibiendo la cuantía mínima vigente en cada momento para dichas clases de pensión, y no perciban otros ingresos.

El bono social se materializa en la aplicación de la tarifa de último recurso que corresponda (con o sin discriminación horaria) calculada como un descuento del 25% sobre el PVPC para el consumidor vulnerable y del 40% para el consumidor vulnerable severo.

El número de consumidores acogidos al bono social de la electricidad en España a octubre de 2017 (último datos disponible en el Boletín de Indicadores Eléctricos de la Comisión Nacional del Mercado de la Competencia) ascendió a 1.668.402, es decir un 30,6% menos

que en el mismo periodo del año anterior. Por tipo de consumidor, el 20,0% son pensionistas, el 15,5% familias numerosas y el 4,6% personas desempleadas.

3.6.2 Tecnologías de la información y comunicaciones y comercio electrónico en los hogares

En este epígrafe se analiza la presencia de la tecnología de la información y comunicación en los hogares castellanos y leoneses, así como el uso que de ella se hace. Según la información que proporciona la Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC) en los hogares del INE, el porcentaje de viviendas con ordenador aumentó pasando del 75,7% en 2016 al 77,1% en 2017. En el caso de viviendas con teléfono móvil, el porcentaje fue del 97,0% (95,6% en 2016), superando al de aquellas con telefonía fija, que era del 80,0% (81,0% en 2016).

Un año más continúa incrementándose el número de hogares que disponen de acceso a Internet. Así, en el año 2017 un 79,2% de las viviendas de Castilla y León tenía acceso a Internet, 1,7 puntos más que en 2016, aunque la cifra no alcanza el porcentaje a nivel nacional que fue del 83,4%, 1,5 puntos más que en 2016 (cuadro 3.6.2-1).

Cuadro 3.6.2-1
Equipamiento de productos TIC en las viviendas principales Castilla y León, 2016-2017

	2016		2017	
	España	Castilla y León	España	Castilla y León
Viviendas con algún tipo de ordenador	77,1	75,7	78,4	77,1
Viviendas que disponen de acceso a Internet	81,9	77,5	83,4	79,2
Viviendas con conexión de Banda Ancha (ADSL, Red de cable, etc.)	81,2	76,5	82,7	78,2
Viviendas con teléfono fijo	78,5	81,0	77,6	80,0
Viviendas con teléfono móvil	96,7	95,6	97,4	97,0

Fuente: Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC) en los hogares del INE.

Continúa aumentando el porcentaje de conexiones móviles de banda ancha a través de un dispositivo de mano, alcanzando el 77,3% en Castilla y León. La Banda Ancha es la forma de conexión a Internet mayoritaria en los hogares tanto de Castilla y León, como a nivel

nacional, situándose en nuestra Comunidad Autónoma en el 99,7%, sin alcanzar todavía el 99,8% que supone en España (cuadro 3.6.2-2).

Cuadro 3.6.2-2
Tipo de acceso utilizado por los internautas que disponen de conexión en su hogar, 2016-2017
(porcentaje)

	2016		2017	
	España	CyL	España	CyL
Con conexión de Banda Ancha	99,8	99,7	99,8	99,7
Conexión de banda ancha por ADSL	48,3	57,4	41,7	43,4
Conexión de banda ancha por red de cable o fibra óptica	37,5	29,4	49,3	44,8
Otras conexiones fijas de banda ancha (vía satélite, WiFi público o WiMax)	8,1	3	7,4	6,3
Conexión móvil de banda ancha a través de un dispositivo de mano (teléfono móvil de últimas generaciones, -al menos 3G-, iPod,...)	80,1	74,9	76,1	77,3
Conexión móvil de banda ancha vía modem USB ó tarjeta (en portátiles, p.ej.)	6,6	2,2	7,6	6,8
Con conexión de Banda Estrecha	2,2	0,8	1,6	1,7
Conexión de banda estrecha por llamada telefónica a través de su línea de teléfono convencional (módem) o RDSI	1,1	0,3	0,9	0,9
Otro tipo de conexión móvil de banda estrecha (GPRS)	1,5	0,5	0,9	1,2

Fuente: Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC) en los hogares del INE.

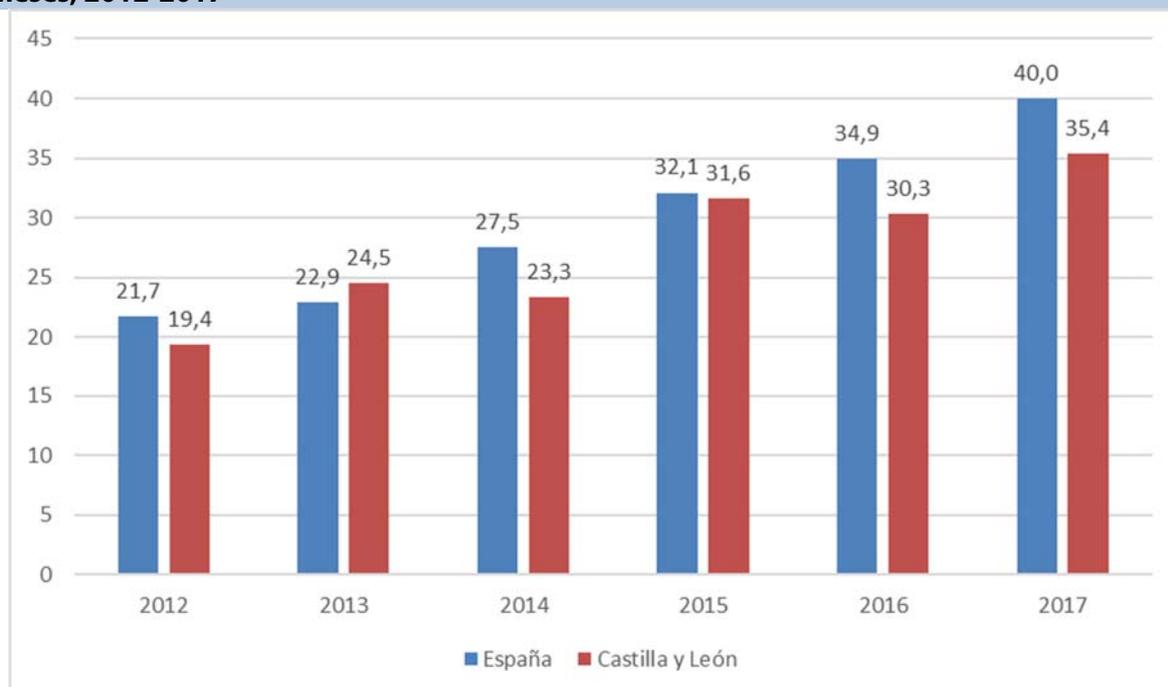
En cuanto al uso de Internet a corto plazo, el 81,3% de la población regional de 16 a 74 años, ha utilizado Internet en los tres últimos meses, frente al 77,0% de 2016. Se registró un aumento en el número de personas que compró a través de internet, tanto en España, pasando del 34,9% al 40,0% en 2017, como en Castilla y León, pasando del 30,3% al 35,4% en 2017 (cuadro 3.6.2-3).

Cuadro 3.6.2-3
Uso de productos TIC en Castilla y León, 2016-2017

	2016		2017	
	España	CyL	España	CyL
% de personas que han utilizado Internet en los últimos 3 meses	80,6	77,0	84,6	81,3
% de personas que han comprado a través de Internet en los últimos 3 meses	34,9	30,3	40,0	35,4

Fuente: Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC) en los hogares del INE.

Gráfico 3.6.2-1
Evolución del porcentaje de personas que han comprado a través de Internet en los últimos 3 meses, 2012-2017



Fuente: Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC) en los hogares del INE.

En 2017 un total de 923.989 personas en Castilla y León compró alguna vez por Internet, registrándose un aumento de esta cifra respecto del año anterior del 9,9%. En España realizaron operaciones de comercio electrónico un total de 18.849.554 personas, es decir un +9,3% más que en el año anterior (cuadro 3.6.2-4).

Cuadro 3.6.2-4
Uso de comercio electrónico en Castilla y León y España y momento último de compra, 2016-2017 (Número de personas de 16 a 74 años y porcentajes horizontales)

	2016		2017	
	España	CyL	España	CyL
Total de Personas que han comprado alguna vez a través de Internet	17.240.583	841.002	18.849.554	923.989
En el último mes	46,6	38,9	50,0	46,0
Hace más de 1 mes y menos de 3 meses	23,0	25,3	23,1	21,6
Hace más de 3 meses y menos de 1 año	17,8	20,0	18,0	20,5
Hace más de 1 año	12,6	15,8	8,9	11,8

Fuente: Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC) en los hogares del INE.

Los productos o servicios más comprados por Internet en los últimos 12 meses en Castilla y León fueron material deportivo y ropa (59,9%) y alojamiento de vacaciones (50,9%). Con respecto a 2016 disminuyó el consumo de otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches, etc.) y libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos) (cuadro 3.6.2-5).

Cuadro 3.6.2-5
Uso de comercio electrónico con fines privados o para el hogar en los últimos 12 meses en Castilla y León y España, por tipo de producto, 2016-2017 (Número de personas de 16 a 74 años y porcentajes horizontales)

	2016		2017	
	España	CyL	España	CyL
Total de personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses	15.065.709	707.961	17.176.708	814.731
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos	15,5	11,6	16,3	12,0
Bienes para el hogar (de tipo duradero)	31,8	34,8	36,6	35,9
Medicamentos	2,7	2,3	3,3	1,4
Películas, música	14,4	14,8	13,9	12,8
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)	24,8	27,2	24,5	21,8
Material formativo on line	11,8	14,2	11,1	9,1
Material deportivo, ropa	52,4	57,1	53,5	59,9
Juegos de ordenador o videoconsolas y sus actualizaciones	11,6	8,3	13,9	12,8
Otro software de ordenador	9,7	8,1	13,8	11,9
Equipo informático (ordenadores y accesorios)	22,3	28,9	21,1	22,0
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)	23,8	24,0	20,3	21,4
Servicios de telecomunicaciones (p. ej., contratos de banda ancha, líneas telefónicas o TV, recarga de tarjetas prepago, etc.)	13,9	16,5	15,5	16,9
Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento, etc.)	55,1	54,3	54,1	50,9
Otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches, etc.)	49,0	50,3	44,7	41,4
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)	46,9	43,4	47,6	42,2
Otros productos o servicios			29,9	34,4

Nota: El porcentaje supone que una misma persona puede comprar varios productos

Fuente: Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC) en los hogares del INE.

En cuanto al origen de los vendedores, en Castilla y León destaca el incremento en compras de país de origen del vendedor desconocido, pasando de representar el 13,9% al 21,1% (cuadro 3.6.2-6).

Cuadro 3.6.2-6**Personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses en Castilla y León y España y origen de los vendedores, 2016-2017****(Número de personas de 16 a 74 años y porcentajes horizontales)**

	2016		2017	
	España	CyL	España	CyL
Personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses	15.065.709	707.961	17.176.708	814.731
Vendedores nacionales (%)	83,2	87,7	83,1	84,3
Vendedores de otros países de la UE (%)	47,6	44	44,4	42,4
Vendedores del resto del mundo (%)	34,8	33,6	34,4	31,6
El país de origen de los vendedores es desconocido (%)	11,0	13,9	17,1	21,1

Nota: Un mismo comprador puede comprar a diferentes vendedores.

Fuente: Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC) en los hogares del INE.

Cabe destacar que son especialmente altos los porcentajes en el uso de tecnologías de información por parte de la población infantil (de 10 a 15 años). Así, el 67,5% disponen de teléfono móvil y el 96,9% han usado Internet en los últimos tres meses, porcentajes que suponían el 69,8% y 95,2%, respectivamente, en 2016 (cuadro 3.6.2-7).

Cuadro 3.6.2-7**Uso de las TIC por menores de 10 a 15 años en Castilla y León, 2016-2017**

	2016		2017	
	España	CyL	España	CyL
Niños usuarios de ordenador en los últimos 3 meses	96,9	94,9	92,4	98,4
Niños usuarios de Internet en los últimos 3 meses	98,2	95,2	95,1	96,9
Niños que disponen de teléfono móvil	70,6	69,8	69,1	67,5

Fuente: Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC) en los hogares del INE.

La diferencia entre hombres y mujeres en el uso de internet muestra que, en el caso del uso de Internet en los tres últimos meses la diferencia en España fue de casi 2 puntos porcentuales, mientras que en Castilla y León fue de 3 puntos. Para las compras por Internet en los últimos tres meses en España la diferencia entre hombres y mujeres era de casi 5 puntos porcentuales, siendo esta diferencia en Castilla y León de casi 6 puntos (cuadro 3.6.2-8).

Cuadro 3.6.2-8
Uso de las TIC por hombres y mujeres en Castilla y León, 2017

	España		CyL	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
% de personas que han utilizado Internet en los últimos 3 meses	85,5	83,7	82,8	79,8
% de personas que han utilizado Internet al menos una vez por semana en los últimos 3 meses	80,8	79,3	78,2	75,6
% de personas que han comprado a través de Internet en los últimos 3 meses	42,5	37,6	38,2	32,4

Fuente: Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC) en los hogares del INE.

La llegada de las infraestructuras tecnológicas al mundo rural está siendo más lenta que en los municipios de mayor tamaño (ver Capítulo I de este Informe), lo que impacta directamente sobre el uso de las TIC según el tamaño de municipio. La brecha entre los municipios de mayor tamaño y los de menor en el uso de internet es de 11 puntos y en la realización de compra a través de internet es de más de 14 puntos. En España estas brechas son menores que en Castilla y León, siendo la diferencia con nuestra Comunidad de más de 1 punto en el caso de la utilización de internet y de casi 1 puntos en el caso de personas que han comprado alguna vez por internet (cuadro 3.6.2-9).

Cuadro 3.6.2-9

Uso de las TIC de personas de 16 a 74 años por tamaño de municipio en España y Castilla y León, 2016-2017 (porcentaje)

	% de personas que han utilizado alguna vez Internet		% de personas que han comprado alguna vez a través de Internet	
	2016	2017	2016	2017
Castilla y León				
De 100.000 y más habitantes y capitales de provincia	82,9	88,5	54,7	57,6
De 50.000 a menos de 100.000 habitantes	86,7	86,7	55,3	59,8
De 20.000 a menos de 50.000 habitantes	nd	nd	nd	nd
De 10.000 a menos de 20.000 habitantes	92,7	91,0	60,9	65,3
Menos de 10.000 habitantes	74,4	77,0	35,4	43,5
Total	80,3	83,7	47,2	52,3
España				
De 100.000 y más habitantes y capitales de provincia	85,8	89,2	55,3	59,3
De 50.000 a menos de 100.000 habitantes	84,7	86,5	50,8	55,0
De 20.000 a menos de 50.000 habitantes	80,8	85,4	47,7	54,0
De 10.000 a menos de 20.000 habitantes	82,2	85,6	47	53,1
Menos de 10.000 habitantes	76,5	79,3	42,5	45,9
Total	82,7	86,0	50,1	54,7

Nota: n.d: no disponible

Fuente: Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC) en los hogares del INE.

3.6.3 La protección de los consumidores

En Castilla y León la protección de los derechos de los consumidores está enmarcada en la Ley 2/2015, de 4 de marzo, por la que se aprueba el Estatuto del Consumidor de Castilla y León. Esta norma se modificó por la Ley 1/2016, de 13 de octubre, introduciendo una nueva Disposición Adicional según la cual todas las instalaciones de suministro de venta al público al por menor de combustibles y carburantes deberían disponer en la propia instalación, mientras permanezcan abiertas y en servicio, al menos de una persona, debidamente formada, responsable de los servicios que se prestan al objeto de garantizar los derechos de los consumidores reconocidos en el Estatuto del Consumidor de Castilla y León.

Desde la Unión de Consumidores y Usuarios se recogen consultas y reclamaciones de consumidores, de forma que en 2017 el número de consultas fue de 22.167, es decir se registró una reducción del 4,53% respecto del año anterior. En el caso de las reclamaciones se registraron 6.494, es decir un 1,71% menos que en 2016. Por sectores, como en el año anterior, los servicios de interés general y los servicios financieros son los sectores que mayor porcentaje de consultas y reclamaciones registraron en 2017 en UCE Castilla y León (cuadro 3.6.3-1).

Cuadro 3.6.3-1
Consultas y reclamaciones registradas por UCE, 2016-2017

Materias	Consultas			%	Reclamaciones				Total			
	2016	2017	Var.		s/ total	2016	2017	Var.	% s/ total	2016	2017	% Var.
Servicios Financieros	4.527	4.261	-5,88	19,22	1.252	1.307	4,39	20,13	5.779	5.568	-3,65	19,43
Alimentación	136	111	-18,38	0,50	22	22	0,00	0,34	158	133	-15,82	0,46
Vivienda	1.752	1.567	-10,56	7,07	326	281	-13,80	4,33	2.078	1.848	-11,07	6,45
Sanidad	1.401	1.444	3,07	6,51	365	393	7,67	6,05	1.766	1.837	4,02	6,41
Farmacia	12	13	8,33	0,06	0	4	400,00	0,06	12	17	41,67	0,06
Serv. Interés General	6.687	6.906	3,28	31,15	2.533	2.540	-0,28	39,11	9.220	9.446	2,45	32,96
Seguros	790	712	-9,87	3,21	181	152	-16,02	2,34	971	864	-11,02	3,01
Reparaciones	2.588	2.366	-8,58	10,67	707	623	-11,88	9,59	3.295	2.989	-9,29	10,43
Comercio	2.683	2.568	-4,29	11,58	621	611	-1,61	9,41	3.304	3.179	-3,78	11,09
Turismo	728	690	-5,22	3,11	269	269	0,00	4,14	997	959	-3,81	3,35
Enseñanza	10	3	-70,00	0,01	0	0	0,00	0,00	10	3	-70,00	0,01
Administración Pública	693	653	-5,77	2,95	151	148	-1,99	2,28	844	801	-5,09	2,79
Medio Ambiente	303	284	-6,27	1,28	46	42	-8,70	0,65	349	326	-6,59	1,14
Bienes Tangibles	607	401	-33,94	1,81	26	31	19,23	0,48	633	432	-31,75	1,51
Otros	303	188	-37,95	0,85	108	71	-34,26	1,09	411	259	-36,98	0,90
TOTAL	23.220	22.167	-4,53	100,00	6.607	6.494	-1,71	100,00	29.827	28.661	-3,91	

Fuente: Unión de Consumidores de Castilla y León (UCE).

En cuanto a las actuaciones de formación y campañas educativas relacionadas con el consumo, en 2017 se destinaron 161.000 euros para subvenciones a asociaciones, la misma cantidad que el año anterior. En 2017 se destinaron 16.226 euros para actividades específicas de formación y educación de consumo (el año anterior no había fondos en esta partida), mientras que subvenciones a entidades locales, como en el año anterior no se destinó ninguna subvención. (cuadro 3.6.3-2).

Cuadro 3.6.3-2
Actuaciones de formación y campañas educativas relacionadas con el consumo, 2016-2017 (euros)

Conceptos	2016	2017	% Var.
Subvenciones a asociaciones	161.000	161.000	0
Subvenciones a entidades locales	0	0	0
Actividades de formación y educación	0	16.226	-
Total	161.000	177.226	10,08

Fuente: Consejería de Economía y Hacienda de la Junta de Castilla y León.

El Sistema Arbitral de Consumo es un sistema extrajudicial de resolución de conflictos entre los consumidores y usuarios y los empresarios o profesionales a través del cual, con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, se resuelven las reclamaciones de los consumidores y usuarios, siempre que el conflicto no verse sobre intoxicación, lesión o muerte o existan indicios racionales de delito.

El 4 de noviembre de 2017 se publicó en el BOE la Ley 7/2017 que transpone al ordenamiento español la Directiva 2013/11/UE relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. De esta forma se pretenden homogeneizar todos los sistemas de arbitraje o mediación para consumidores a nivel europeo, con el fin de evitar desequilibrios en el mercado interno que llevasen a las compañías a eludir o intensificar su presencia en determinados Estados miembros en función del grado de protección dispensado a los consumidores en cada Estado.

La Junta Arbitral de Consumo de Castilla y León gestionó en 2017 un total de 1.755 solicitudes de arbitraje, lo que supuso un 9,2% menos que en el año anterior. Del total de solicitudes un 22,79% se encontraban en tramitación (15,73% en el año 2016), estando pendientes de la designación del colegio arbitral el 17,55% (10,61% en 2016). De las solicitudes resueltas, un 12,08% lo fueron por mediación (13,56% en 2016) y un 33,79% por laudo (41,87% en 2016) (cuadro 3.6.3-3).

Cuadro 3.6.3-3**Solicitudes de arbitraje ante la Junta Arbitral de Consumo de Castilla y León, 2016-2017**

SITUACIÓN	2016		2017	
	nº	%	nº	%
Trasladadas a otras Juntas Arbitrales	88	4,55	19	1,08
Desistimientos	87	4,50	33	1,88
Archivadas (por no aceptación del arbitraje)	241	12,47	317	18,06
Archivadas (otras causas)	101	5,23	142	8,09
No admitidas o pendientes de aceptación	40	2,07	39	2,22
Resueltas por mediación	262	13,56	212	12,08
Resueltas por laudo	809	41,87	593	33,79
En trámite (Pendiente designación del C. Arbitral)	205	10,61	308	17,55
En trámite (Designado el Colegio Arbitral)	99	5,12	92	5,24
Total Solicitudes	1.932	100,00	1.755	100,00

Nota: ¹No se incluyen los datos de las diez Juntas Provinciales (una en cada provincia).

Fuente: Consejería de Economía y Hacienda de la Junta de Castilla y León.

La inspección de consumo es una actividad de vigilancia y control que se lleva a cabo, por los inspectores de consumo, sobre bienes y servicios para comprobar que los mismos se adecúan a la legislación vigente y se protegen los derechos de los consumidores y usuarios.

En 2017 se realizaron un total de 13.430 inspecciones de consumo en Castilla y León, es decir 1.119 menos que en 2016. Del total de inspecciones de consumo realizadas se abrieron 524, es decir 119 expedientes más que el año anterior. El total de los expedientes dieron lugar a 406 sanciones, frente a las 343 contabilizadas en 2016 (cuadro 3.6.3-4, cuadro 3.6.3-5 y cuadro 3.6.3-6).

Si se relaciona el número de inspecciones realizadas con el número de sanciones impuestas se puede observar como del total de inspecciones realizadas sobre los productos alimenticios, el 3,5% registraron infracciones, el 1,9% en el caso de los productos industriales y en 13,6% en servicios, siendo este último el caso en que las sanciones son más elevadas, alcanzando un importe medio de 1.599,5euros.

Cuadro 3.6.3-4

Número de inspecciones de consumo realizadas en Castilla y León, 2013-2017

	2013	2014	2015	2016	2017	%	Var. % 16-17
Productos alimenticios	2.157	2.308	2.857	3.141	1.498	11,15%	-52,31%
Productos industriales	10.634	10.752	10.161	10.389	10.832	80,66%	4,26%
Servicios	1.320	832	700	1.019	1.100	8,19%	7,95%
Total	14.111	13.892	13.718	14.549	13.430	100,00%	-7,69%

Fuente: Consejería de Economía y Hacienda de la Junta de Castilla y León.

Cuadro 3.6.3-5**Expedientes incoados por producto y tipos de infracción en Castilla y León, 2017**

Infracción	Productos Alimenticios		Productos Industriales		Servicios		Total	
	nº	%	nº	%	nº	%	nº	%
Adulteración y fraudes calidad	34	51,52%	64	25,20%	34	16,66%	132	25,20%
Fraude peso	1	1,52%	1	0,40%			2	0,38%
Transacciones comerciales	3	4,55%	30	11,81%	23	11,27%	56	10,68%
Precios	11	16,66%	55	21,65%	18	8,83%	84	16,04%
Normalización y condiciones de venta	17	25,75%	104	40,94%	129	63,24%	250	47,70%
Otras infracciones								
Total	66	100,00%	254	100,00%	204	100,00%	524	100,00%

Fuente: Consejería de Economía y Hacienda de la Junta de Castilla y León.

Cuadro 3.6.3-6**Sanciones impuestas por la inspección de consumo por productos y tipo de infracción en Castilla y León, 2017**

Tipo de infracción	Productos alimenticios		Productos industriales		Servicios		Total	
	Nº	euros	Nº	euros	Nº	euros	Nº	euros
Adulteración y fraudes en la calidad	25	6.207	44	49.843	28	35.152	97	91.202
Fraude en peso o medida	1	300					1	300
Transacciones comerciales			24	29.350	15	78.260	39	107.610
Precios	11	5.306	54	16.892	12	4.972	77	27.170
Normalización y condiciones de venta	16	6.188	81	71.815	95	121.541	192	199.544
Otras infracciones								
Total	53	18.001	203	167.900	150	239.925	406	425.826

Fuente: Consejería de Economía y Hacienda de la Junta de Castilla y León.