

5. CONSUMO

El título de este apartado, se denomina genéricamente como consumo, aunque realmente lo que se analiza y se comenta es la protección a los consumidores y usuarios.

Prácticamente hoy día, no se pone en duda que en una economía cada vez más globalizada, la protección al consumidor a través de las políticas públicas supone un contrapeso a este amplio conjunto de oferentes que inundan nuestra vida de productos para el consumo, con los medios organizativos y publicitarios que poseen.

En este sentido, la colaboración entre las Administraciones Públicas y las organizaciones de consumidores y usuarios ha sido decisiva, para diseñar tanto las políticas en materia de consumo como la actuación en este sector.

Así, en la mayoría de ocasiones, esta colaboración ha tenido su incidencia en la elaboración de normas sobre esta materia donde se ha notado la participación de las asociaciones de consumidores y usuarios.

5.1. DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES

La primera norma que tenemos como referente en la defensa de los consumidores y usuarios es nuestra Constitución de 1978, cuyo artículo 51 establece que los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, promoverán su información y educación y fomentarán sus organizaciones.

El desarrollo de este mandato constitucional se efectuó por medio de la Ley 26/1984 de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, cuyo fin era servir de instrumento legal de protección y defensa.

La normativa en materia de defensa de los consumidores arranca en el ámbito comunitario, con el trasvase paulatino a los ordenamientos internos de los países miembros, incorpora la legislación estatal de carácter marco y sectorial y desemboca en la legislación autonómica y delegaciones normativas a las corporaciones locales. La crítica que se efectuaba en años anteriores era la tardía trasposición de Directivas Comunitarias en estas materias.

Durante 1998, se produjeron avances en el sentido de trasposición de Directivas relativas a la defensa de consumidores. La Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación tiene por objeto la trasposición de la Directiva 93/13 CE del Consejo, de 5 de abril de 1993 sobre cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores. La Disposición Adicional Primera de esta Ley, realiza una modificación de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. Lo destacable de esta reforma es la definición de cláusulas abusivas, así como la lista de las mismas que se incluye.

La Ley 42/1998, de 15 de diciembre sobre derechos de aprovechamiento por turno de bienes inmuebles de uso turístico y normas tributarias regula lo que se venía conociendo con el término impropio de multipropiedad.

Esta Ley responde a la trasposición de la Directiva 94/47 CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de octubre de 1994 relativa a la protección de los adquirentes, en lo relativo a determinados aspectos de los contratos de adquisición de un derecho de utilización de inmuebles en régimen de tiempo compartido.

En nuestra Comunidad, la participación de consumidores y usuarios se regula en la Ley 2/1987, de 2 de abril del Estatuto de Consumidores y Usuarios de la Comunidad Valenciana.

El Decreto 131/1989 de 16 de agosto del Gobierno Valenciano, regula la composición de la Comisión Interdepartamental de Consumo, que está integrada por altos cargos de la administración valenciana para el estudio, coordinación, programación y en su caso, propuestas de resolución de la actividad interdepartamental. Recientemente el Decreto 102/1998, de 21 de julio del Gobierno Valenciano modifica la composición de la Comisión Interdepartamental de Consumo.

La participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en nuestra Comunidad se hace notar en los Consejos Sectoriales, a los que asisten los representantes de los consumidores y usuarios.

5.2. POLÍTICAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

La política de protección al consumidor que se ha de desarrollar en España, debe amoldarse a las directrices marcadas en el contexto de la Unión Europea, por medio de planes trienales que aprueba la Comisión.

En la Comunicación de la Comisión de las Comunidades Europeas de 31 de octubre de 1995, se condensaban las prioridades de la política de los consumidores 1996-1998. Estas son las siguientes:

1. Mejorar la educación e información de los consumidores.
2. Completar, revisar y mantener actualizado el marco que garantice que los intereses de los consumidores se tengan plenamente en cuenta en el mercado interior.
3. Los servicios financieros desde el punto de vista de los consumidores.
4. La protección de los intereses de los consumidores, en la prestación de servicios esenciales de utilidad pública.
5. Medidas que permitan a los consumidores aprovechar las oportunidades que ofrece la sociedad de la información.
6. Medidas para mejorar la confianza del consumidor en los productos alimentarios.
7. Fomentar un sistema práctico para conseguir un consumo sostenible.
8. Refuerzo y aumento de la representación de los consumidores.
9. Ayuda a los países de Europa Central y Oriental para el desarrollo de sus políticas de consumo.
10. Consideraciones en materia de política de los consumidores en los países en vías de desarrollo.

En España, estas prioridades se han intentado plasmar en los Planes estratégicos cuatrienales. El último Plan Estratégico de Protección al Consumidor es el que abarca el periodo 1998-2001, que marcará las pautas de la política de consumo a desarrollar en España durante este cuatrienio. El Plan se ha elaborado, previo acuerdo de las distintas administraciones competentes representadas en la Conferencia Sectorial de Consumo, sin que en el mecanismo de elaboración del Plan, se contemple la participación de los consumidores a través de sus asociaciones.

La estructura de este último Plan de Protección al Consumidor, al igual que los anteriores, diferencia las acciones estratégicas previstas conforme a una división en ámbitos de actuación: control de mercado, normativa, fomento del asociacionismo, acceso a la justicia, información, formación y educación, cooperación institucional e integración en otras políticas.

El objetivo básico a que deben responder las políticas de consumo es la protección del consumidor, frente a los riesgos que pueden afectar a su salud, a su seguridad, así como a sus legítimos intereses económicos y sociales.

5.3. CONSULTAS Y RECLAMACIONES DE LOS CONSUMIDORES

5.3.1. Consultas

Los consumidores y usuarios vienen utilizando desde los últimos años, los mecanismos de protección en los que hacen valer sus derechos como ciudadanos consumidores.

En el Cuadro siguiente, se contempla el número de consultas por sectores en la Comunidad Valenciana en el año 1998, comparándolo con el año 1997 para así poder conocer la tasa de variación. Esta tasa registrada en 1998 respecto al año anterior es del 42,79%. En el año 1997 el número de consultas fue de 33.620 y en este año 1998 la cifra ha aumentado a 48.005 consultas.

En la Comunidad Valenciana, los sectores que han experimentado mayor variación en el aumento del número de consultas en 1998 han sido el de tintorerías con un 238,98%, el de electrodomésticos con un 160,97% y el de otros bienes con un 141,97%. El año anterior, los tres sectores que experimentaron mayor incremento de consultas fueron el del gas, el del teléfono y el de los juguetes.

Por el contrario, los sectores en los que se ha producido una disminución de las consultas son el de seguros con una tasa de variación negativa del 30,35%, el de animales domésticos con el -19,69% y el sector de reparaciones y mantenimiento de hogar con una tasa decreciente de 0,73%.

En el año 1997, estos sectores que experimentaron una tasa negativa de consultas fueron el de gestoría y asesoría, el de otros bienes y el de reparaciones y mantenimiento del hogar.

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

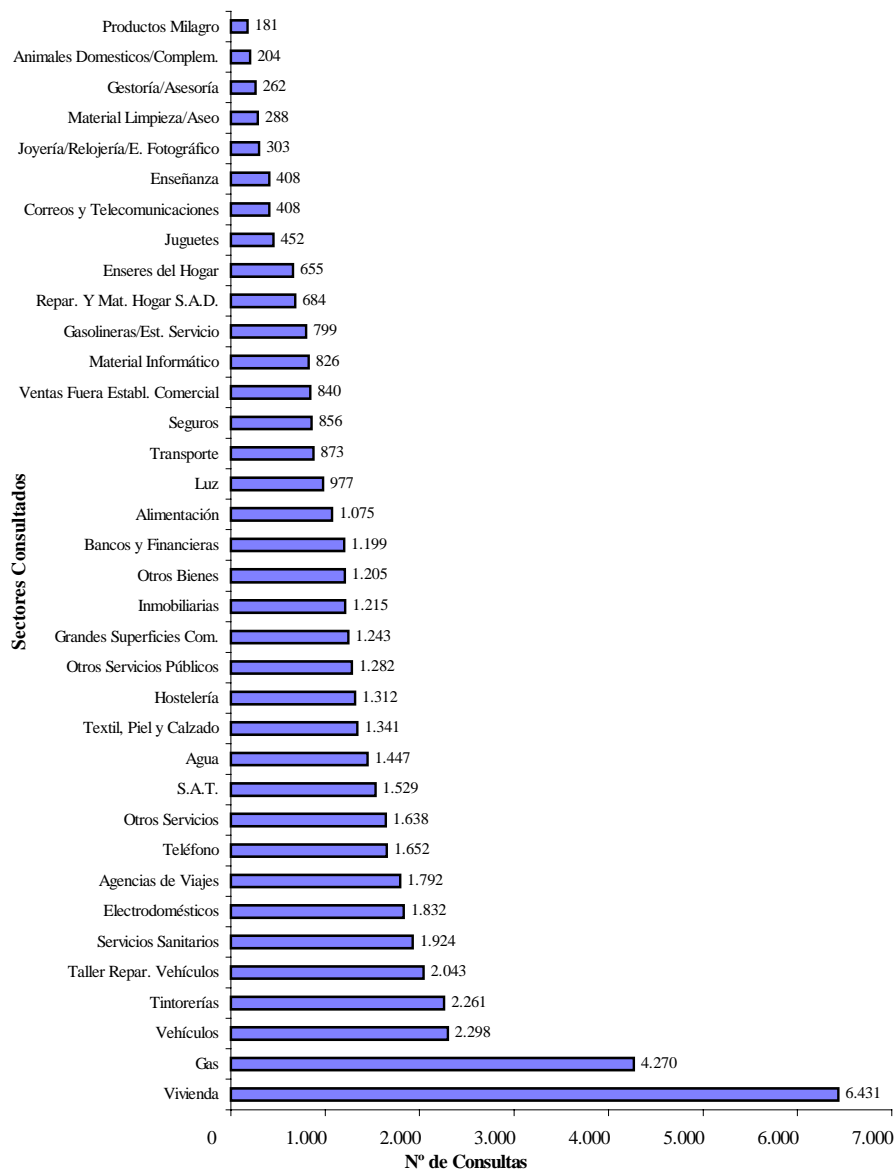
Cuadro III.5.1

**NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES
EN LA COMUNIDAD VALENCIANA. AÑOS 1997-1998**

	1997		1998		Tasa de Variación 98/97
	Nº	%	Nº	%	
Agua	776	2,31	1.447	3,01	86,47
Gas	3.036	9,03	4.270	8,89	40,65
Luz	884	2,63	977	2,04	10,52
Transporte	435	1,29	873	1,82	100,69
Teléfono	861	2,56	1.652	3,44	91,87
Correos y Telecomunicaciones	288	0,86	408	0,85	41,67
Otros Servicios Públicos	804	2,39	1.282	2,67	59,45
Alimentación	554	1,65	1.075	2,24	94,04
Productos Milagro	167	0,50	181	0,38	8,38
Textil, Piel y Calzado	1.273	3,79	1.341	2,79	5,34
Electrodomésticos	702	2,09	1.832	3,82	160,97
Vehículos	1.754	5,22	2.298	4,79	31,01
Vivienda	5.028	14,96	6.431	13,40	27,90
Enseres del Hogar	720	2,14	655	1,36	-9,03
Material Limpieza/Aseo	136	0,40	288	0,60	111,76
Material Informático	456	1,36	826	1,72	81,14
Animales Domesticos/Complem.	254	0,76	204	0,42	-19,69
Otros Bienes	498	1,48	1.205	2,51	141,97
Juguetes	399	1,19	452	0,94	13,28
Tintorerías	667	1,98	2.261	4,71	238,98
Grandes Superficies Com.	891	2,65	1.243	2,59	39,51
Taller Repar. Vehículos	1.499	4,46	2.043	4,26	36,29
S.A.T.	988	2,94	1.529	3,19	54,76
Gasolineras/Est. Servicio	408	1,21	799	1,66	95,83
Servicios Sanitarios	1.356	4,03	1.924	4,01	41,89
Hostelería	912	2,71	1.312	2,73	43,86
Enseñanza	326	0,97	408	0,85	25,15
Agencias de Viajes	1.461	4,35	1.792	3,73	22,66
Repar. Y Mat. Hogar S.A.D.	689	2,05	684	1,42	-0,73
Joyería/Relojería/E. Fotográfico	200	0,59	303	0,63	51,50
Ventas Fuera Establ. Comercial	589	1,75	840	1,75	42,61
Bancos y Financieras	993	2,95	1.199	2,50	20,75
Seguros	1.229	3,66	856	1,78	-30,35
Gestoría/Asesoría	220	0,65	262	0,55	19,09
Inmobiliarias	862	2,56	1.215	2,53	40,95
Otros Servicios	1.305	3,88	1.638	3,41	25,52
Total	33.620	100,00	48.005	100,00	42,79

Fuente: Conselleria de Empleo, Industria y Comercio. Dirección General de Comercio y Consumo.

**NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN LA COMUNIDAD
VALENCIANA. AÑO 1998. TOTAL: 48.005**



Fuente: Conselleria de Empleo, Industria y Comercio. Dirección General de Comercio y Consumo.

En el Gráfico anterior, se observan los sectores de la Comunidad Valenciana que mayor número de consultas han tenido durante 1998.

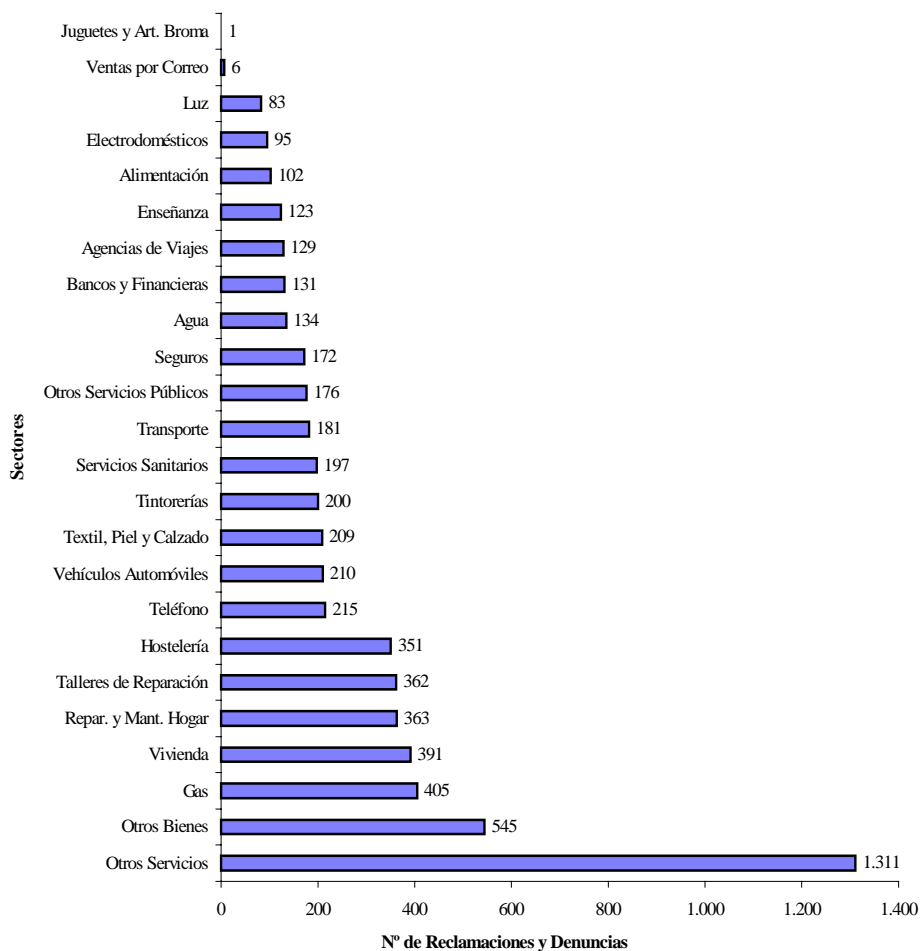
Destacan el sector de la vivienda con 6.431 consultas y el del gas con 4.270 consultas. El sector de la vivienda, un año más, es el sector que genera mayor número de consultas y reclamaciones entre los ciudadanos. En arrendamientos, la mayor parte están relacionados con las obligaciones y derechos de las partes tales como pago de contribución, repercusión de coste de las obras, incremento del precio del alquiler.

En el caso de la compraventa de una vivienda, la mayoría de las quejas se producen por el incumplimiento del Decreto 515 sobre la información a suministrar al comprador, vicios en la construcción. También dentro de este sector destacan las consultas y reclamaciones sobre comunidades de propietarios, relacionadas con la obligatoriedad del pago en instalaciones comunitarias, instalación de ascensores, verjas, antenas parabólicas, etc.

En lo que se refiere a las reclamaciones y denuncias por sectores o tipos de productos, en la Comunidad Valenciana según se aprecia en el Gráfico que insertamos a continuación, durante 1998 se efectuaron 6.092 reclamaciones, cifra que ha supuesto un aumento de más del 9%, ya que en el año 1997 esta cifra fue de 5.578 reclamaciones.

Los sectores que mayor número de reclamaciones han registrado en 1998, han sido el de otros servicios con 1.311 reclamaciones y el de otros bienes con 545. Estos mismos sectores fueron los que mayor número de reclamaciones recibieron en 1997.

RECLAMACIONES Y DENUNCIAS POR SECTORES O TIPOS DE PRODUCTOS. AÑO 1998. TOTAL C.V.: 6.092



Fuente: Conselleria de Empleo, Industria y Comercio. Dirección General de Comercio y Consumo.

En el Cuadro, que se introduce como novedoso en la presente Memoria, podemos observar los motivos y situaciones en las reclamaciones y denuncias presentadas en la Comunidad Valenciana en 1998.

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

Cuadro III.5.2

MOTIVOS Y SITUACIONES EN LAS RECLAMACIONES Y DENUNCIAS PRESENTADAS EN LA COMUNIDAD VALENCIANA. AÑO 1998

	Total	Motivos							Situaciones				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Agua	134	57	26	0	39	2	1	19	5	7	31	15	76
Gas	405	374	14	0	7	4	0	6	3	0	6	22	374
Luz	83	33	13	1	12	0	0	24	0	0	29	16	38
Transporte	181	127	20	0	5	0	4	25	2	3	66	7	103
Teléfono	215	61	33	9	73	17	0	22	8	7	34	26	140
Otros Servicios Públicos	176	64	20	4	33	0	7	48	2	1	71	33	69
Alimentación	102	2	40	7	3	3	36	11	0	3	35	10	54
Textil, Piel y Calzado	209	23	68	1	1	99	0	17	9	10	4	26	160
Electrodomésticos	95	18	20	4	0	49	0	4	4	4	4	9	74
Juguetes y Art. de Broma	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Vehículos, Automóviles	210	23	56	2	5	114	0	10	6	11	4	28	161
Vivienda	391	61	74	14	7	163	2	70	8	15	47	47	274
Otros Bienes	545	129	120	17	16	214	3	46	16	25	34	57	413
Tintorerías	200	196	2	2	0	0	0	0	3	0	2	16	179
Talleres de Reparación	362	260	35	5	29	8	0	25	2	11	12	41	296
Bancos y Financieras	131	48	40	1	5	0	1	36	3	3	28	17	80
Servicios Sanitarios	197	92	7	0	4	0	18	75	0	0	96	38	63
Hostelería	351	87	51	9	67	4	36	96	3	10	204	24	110
Enseñana	123	61	40	12	2	0	0	10	3	4	17	9	90
Agencias de Viajes	129	95	14	7	3	0	0	10	0	0	79	4	46
Repar. y Manten. Hogar	363	264	16	0	66	7	0	10	7	17	14	36	289
Ventas por Correo	6	1	1	0	0	0	0	4	0	0	4	0	2
Seguros	172	108	29	1	6	0	0	28	4	0	60	12	96
Otros Servicios	1.311	405	320	104	101	92	25	264	33	42	173	224	839
Total	6.092	2.589	1.059	200	484	777	133	860	121	173	1.054	717	4.027

Motivos:

1. Fraude en prestación de servicios
2. Normalización condiciones de venta
3. Publicidad engañosa
4. Precios
5. Fraude calidad bienes
6. Irregularidad higiénico-sanitaria
7. Otros

Situaciones:

8. Corrección de las causas
9. Otra soluciones
10. Inhibida al organismo competente
11. En trámite
12. Archivada

Fuente: Conselleria de Empleo, Industria y Comercio. Dirección General de Comercio y Consumo.

Como hemos comprobado anteriormente, el número de reclamaciones efectuadas durante 1998 ha sido de 6.092.

Los motivos de estas reclamaciones han sido de diversa índole. Destaca en primer lugar, con 2.589 reclamaciones el motivo del fraude en prestación de

servicios, seguido con 1.059 reclamaciones por normalización de las condiciones de venta.

Respecto a las situaciones, la mayoría son archivadas con un total de 4.027 y en segundo lugar son inhibidas al organismo competente con un total de 1.054.

5.3.2. Estadísticas de las Juntas Arbitrales de Consumo

Hemos comentado en otras ocasiones, la importancia que tienen los sistemas arbitrales de consumo en todo el proceso de participación y defensa de los usuarios en las materias de consumo.

En este sistema arbitral, las partes se someten en libertad al arbitraje de un órgano compuesto por representantes de los consumidores, de los sectores empresariales interesados y de las Administraciones Públicas competentes.

Las Juntas Arbitrales de Consumo de la Comunidad Valenciana se encuentran en las siguientes poblaciones: Alicante, Benidorm, Castellón y Valencia.

La procedencia de las reclamaciones de las Juntas Arbitrales de Consumo en la Comunidad Valenciana, tiene el origen en distintos organismo y asociaciones. Entre éstos, se encuentran las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC), los Servicios Territoriales de Turismo, los Servicios Territoriales de Consumo, la Dirección General de Transporte, etc.

Entre las asociaciones a las que se presentan reclamaciones se encuentran la UCE-CV, AVACU, TYRIUS, AMEC, CONSOY, CONSUM, UICU y UNAE.

También existe la posibilidad de presentar directamente las reclamaciones a la Junta Arbitral.

En el siguiente Cuadro, sobre estadísticas globales de las Juntas Arbitrales de Consumo de la Comunidad Valenciana, vemos que en 1998 se efectuaron un total de 2.100 peticiones contrastando con el número de 1.826 efectuadas en el año 1997, lo que supone un incremento de peticiones de arbitraje del 15%.

Sobre los laudos llevados a cabo por las Junta Arbitrales de Consumo, apreciamos que el 74,54% se resuelven en un periodo inferior a un mes. De estos

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

laudos, el 96% son resueltos por unanimidad y el 47% son total o parcialmente estimatorios, quedando un 42% como desestimatorios.

Cuadro III.5.3

ESTADÍSTICAS GLOBALES JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO EN LA COMUNIDAD VALENCIANA. AÑO 1998

ESTADÍSTICAS GLOBALES JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO

Peticiones	2.100
Audiencias	949
Laudos	885
Mediaciones Previas	136
CNA	619
Archivo	134
En Trámite	

INCREMENTO DE PETICIONES DE ARBITRAJE 15%

Año 1997	1.826
Año 1998	2.100

PLAZOS EN PORCENTAJE DE LAUDOS EMITIDOS EN 1998

+4 meses	1,16%
+3 meses	1,66%
+2 meses	0,97%
+1 mes	21,66%
-1 mes	74,54%

PORCENTAJES DE LAUDOS EMITIDOS POR UNANIMIDAD Y MAYORÍA EN 1998

Mayoría	4%
Unanimidad	96%

LAUDOS DICTADOS CONCILIATORIOS, ESTIMATORIOS Y DESESTIMATORIOS

Total o parcialmente estimatorios	47%
Desestimatorios	42%
Conciliatorios	11%

Fuente: Conselleria de Empleo, Industria y Comercio. Dirección General de Comercio y Consumo.

5.4. PROGRAMAS DE LA GENERALITAT VALENCIANA EN MATERIA DE CONSUMO

La Generalitat Valenciana por medio de la Dirección General de Comercio y Consumo de la Conselleria de Empleo, Industria y Comercio,

planteó durante 1998, una serie de programas relacionados con las materias de consumo.

Entre estos programas, cabe destacar los siguientes: programa de información, programa de fomento, programa de formación y programa de educación al consumidor.

En el apartado de publicaciones, desde la Dirección General de Comercio y Consumo de la Conselleria de Empleo, Industria y Comercio, durante el año 1998 se ha procedido a editar una serie de materiales de interés sobre esta materia. Así, dentro de la colección "*Jóvenes Consumidores*" se han editado los títulos "*Adquisición de vehículos de segunda mano*", "*Alquiler de vivienda*" y "*Servicios bancarios para jóvenes*".

En la colección "*Lo que el consumidor debe saber*" se han publicado los títulos "*Los seguros*" y "*Ley de arrendamientos urbanos*", en versión actualizada.

Respecto a otro tipo de publicaciones, destacan el díptico y el póster "*Las revisiones de gas*" y el libro "*Estatuto de los consumidores y usuarios de la Comunidad Valenciana*", en una versión actualizada.

Dentro de las acciones de la Generalitat Valenciana en materia de consumo, comprobamos que existe una línea de crédito, que se destina a subvencionar los programas de instituciones públicas y asociaciones.

En el Cuadro siguiente, se desglosan los principales beneficiarios de estas ayudas, con los importes recibidos y el número de expedientes tramitados.

Cuadro III.5.4

SUBVENCIONES DE PROGRAMAS DE INSTITUCIONES PÚBLICAS Y ASOCIACIONES EN LA COMUNIDAD VALENCIANA. AÑO 1998

Destinatarios	Capítulo	Importe Global	Nº de Expedientes
Federaciones y Asociaciones de Consumidores	IV	44.000.000	14
Federaciones y Asociaciones de Consumidores	VII	5.000.000	13
Corporaciones Locales -OMIC-*	IV	50.731.000	40
Corporaciones Locales -OMIC-	VII	10.000.000	32
Colegios (Consumo en la Escuela)	IV	3.000.000	28

* OMIC: Oficinas Municipales de Información al Consumidor.

Fuente: Conselleria de Empleo, Industria y Comercio. Dirección General de Comercio y Consumo.

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

También, dentro de este apartado destacan las actividades que se han realizado durante 1998 en materia de consumo. Principalmente, las acciones han estado encaminadas en la formación en consumo, la educación del consumidor en la escuela y las campañas formativas sobre el Euro.

A continuación, insertamos un Cuadro donde se observan estas actividades desglosadas en el tipo de acción, en el número de acciones realizadas y la repercusión que han tenido.

Cuadro III.5.5

ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN MATERIA DE CONSUMO. AÑO 1998

Actividad	Tipo de Acción	Nº Acciones Realizadas y Repercusión
Formación en Consumo	Cursos de especialización destinados a personal de entidades locales y autonómicas del Área de Consumo y asociaciones de Consumidores	8 Cursos 480 Asistentes
	Cursos de formación básica destinados a personal técnico y público en general y organizado en colaboración con las Federaciones de Asociaciones de Consumidores	9 Cursos 540 Asistentes
Educación del Consumidor en la Escuela	Desarrollo del programa "Educación del Consumidor en la Escuela"	511 Centros Educativos 208.520 Alumnos
	Apoyo económico y técnico para la realización de proyectos de investigación educativa	28 Proyectos Subvencionados
	Puesta en marcha del proyecto europeo "Red de Educación del Consumidor"	30 Centros Educativos y 15 Ayuntamientos en 1ª Fase
Campañas Formativas sobre el Euro	Experiencia "La Tienda Euro". Valencia, Alicante, Castellón y L'Alfàs del Pi	93 Centros Educativos 17.000 Adultos Participantes
	Experiencia "El Euro nuestra moneda" en la Feria Expo-Jove 98	9.146 Jóvenes

Fuente: Conselleria de Empleo, Industria y Comercio. Dirección General de Comercio y Consumo.