

5. CONSUMO

Dentro de esta parte de la Memoria relativa a los niveles y condiciones de vida, en el punto correspondiente al consumo, se analizan principalmente los temas que se refieren a los medios que se utilizan para la protección y defensa de los consumidores y usuarios de la Comunidad Valenciana así como las principales políticas públicas llevadas a cabo en esta materia.

5.1. DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES

En el artículo 51 de la Constitución Española de 1978, se recogen los derechos de los consumidores y usuarios y se establece que los poderes públicos deberán oír a sus organizaciones en las cuestiones que puedan afectarles. En la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores, en su artículo 22, apartado 5, se determina la composición y funciones de un Consejo, como órgano de representación y consulta de los consumidores y usuarios a nivel nacional.

Este Consejo de participación estaba regulado por el Real Decreto 825/1990, de 22 de junio, sobre el derecho de representación, consulta, y participación de los consumidores y usuarios a través de sus asociaciones, que en el año 2002, fue modificado por medio del Real Decreto 1.203/2002, de 20 de noviembre.

La participación de los consumidores y usuarios en la Comunidad Valenciana está prevista esencialmente en la Ley 2/1987, de 2 de abril, del Estatuto de Consumidores y Usuarios de la Comunidad Valenciana y en la normativa posterior de desarrollo que afecta entre otras materias a la creación del Consejo Valenciano de Consumo. Con relación a estos consejos de participación de las organizaciones de consumidores y usuarios de la Comunidad Valenciana, el Comité Económico y Social es uno de los Consejos Sectoriales más importantes, donde desde su creación están representadas las principales organizaciones de consumidores y usuarios de nuestra Comunidad, primero por la Unión de Consumidores de la Comunidad Valenciana y después por la Asociación de Amas de Casa y Consumidoras de la Comunidad Valenciana.

Otras normas importantes que también afectan a los consumidores y usuarios son las que regulan las infracciones, el procedimiento y la competencia sancionadora en materia de defensa de los consumidores y usuarios; el Registro Público de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de la Comunidad

Valenciana; la creación y acreditación de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor; la acreditación de laboratorios periciales y de control de calidad de productos de consumo y las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios.

5.2. POLÍTICAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Las políticas sobre la protección al consumidor que se han desarrollado en España y en la Comunidad Valenciana han estado marcadas por las directrices emanadas de las instituciones europeas, de ahí que se haya venido aplicando el Plan de Acción sobre Política de los Consumidores de la Unión Europea (1999-2001). Los apartados más importantes de este plan afectaban a la salud y seguridad de los consumidores; a la protección de los intereses económicos de los consumidores, en cuanto a los productos y servicios; a la educación y sensibilización de los consumidores y a la promoción y representación de los intereses de los consumidores

En el ámbito estatal, se vino aplicando el Plan Estratégico de Protección de los Consumidores y Usuarios (1998-2001) que supuso un avance en la consolidación de los derechos reconocidos a los ciudadanos como consumidores y usuarios.

A partir de enero de 2002, entró en vigor el nuevo Plan Estratégico de Protección al Consumidor (2002-2005), que sustituyó al anterior plan con el principio básico de ir elaborando la trama en la que se sustentan las relaciones entre empresarios y consumidores, conscientes del riesgo que pueden padecer los consumidores en un entorno de liberalización progresiva de servicios de interés general, de creciente presencia de las nuevas tecnologías en la vida cotidiana y de la consumación del proyecto de mercado único en la Unión Europea. En definitiva, el Plan debe apuntar a facilitar el cambio social que pase de la economía de productos a la economía de servicios o dicho de otra forma, el tránsito a la Sociedad de la Información.

Este Plan Estratégico de Protección al Consumidor tiene como objetivos los que se detallan a continuación.

1. Creación de una conciencia colectiva del consumidor

Para promover el cambio de actitudes el Plan alude a la necesidad de encarar acciones de difusión, formación y educación, impulsadas desde la colaboración de las Administraciones responsables en Consumo y Educación, proponiendo la elaboración de materiales didácticos y su inclusión en los libros

de texto. También se realizarán campañas y programas informativos en los medios públicos de comunicación, teniendo en cuenta en su diseño a las personas con discapacidad, así como la creación de foros permanentes de discusión entre la Administración, sectores y asociaciones de consumidores que inspiren líneas de acción política.

2. Impulso desde las Administraciones de Consumo de la concertación, el acuerdo y la mediación entre representantes de los consumidores y usuarios y de los sectores económicos

Las acciones propuestas se concretan en el fomento de cartas de servicios a las empresas prestadoras de servicios de interés general, así como de códigos de conducta elaborados entre los sectores y las Asociaciones de Consumidores y la consolidación del Sistema Arbitral de Consumo, ofrecido como producto o servicio por parte de las empresas.

3. Adecuación de la gestión de las Administraciones de Consumo a las demandas de la realidad socioeconómica

Se propone constituir un sistema de sondeos periódicos de opinión de los consumidores. Se prevé la puesta en práctica de distintos mecanismos de control de la Administración, con el objeto de evaluar su gestión al tiempo que se establece un sistema de comunicación interadministrativo (Intranet) para las administraciones local, estatal y autonómica. También se propone la creación de un sistema de recogida de datos sobre accidentes de los consumidores causados por bienes y servicios de consumo.

4. Profesionalización de la actuación de las Asociaciones de Consumidores

Ejecución de un Plan de Formación para el personal de las asociaciones, el fomento de las oficinas abiertas al público, el desarrollo de métodos de intercambio de información asociativa, el establecimiento de una carta de servicios y prestaciones mínimas y el incremento del importe destinado a las subvenciones a las asociaciones.

5. Impulsar una mayor implicación de las Entidades Locales en la política de consumo

Superar la etapa de consolidación de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (O.M.I.C.), proponiendo un impulso de la implicación activa de esas entidades en la planificación de la política de consumo de cada Comunidad Autónoma. En concreto, se busca el fomento del

compromiso de los Ayuntamientos en el área del control del mercado y en tareas de protección al consumidor.

6. Garantizar el aprovechamiento por parte del usuario de los beneficios de la sociedad de servicios y de la sociedad de la información

Para restablecer la confianza de los consumidores y paliar los problemas de dificultad de acceso a los servicios en los que median las tecnologías de la información, se abunda en la toma de medidas orientadas a la protección de los consumidores a distancia, como la certificación de servicios por entidades acreditadas en las transacciones electrónicas.

Finalmente, el Plan también pretende impulsar la adhesión de las empresas que prestan servicios de interés general al Sistema Arbitral de Consumo, en cumplimiento de la Proposición no de Ley del Congreso de 1997 y muestra la preocupación por los sectores excluidos o desfavorecidos y su dificultad de acceso a los medios tecnológicos así como del proceso de sobreendeudamiento en los hogares españoles durante los últimos años.

Desde el Comité Económico y Social de la Comunidad Valenciana, se cree conveniente que el Gobierno debería impulsar las medidas necesarias para el cumplimiento y desarrollo de este Plan Estratégico de Protección al Consumidor.

5.3. CONSULTAS Y RECLAMACIONES DE LOS CONSUMIDORES

5.3.1. Consultas y reclamaciones

La promulgación de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y la aplicación de la misma, con su normativa de desarrollo, unida a la implantación de las políticas de acción pública sobre la materia y la creación de los correspondientes mecanismos de defensa ha conllevado a que los consumidores, en el tiempo, hayan ido asumiendo claramente sus derechos y su papel participativo haya ido en aumento, hecho que se ha trasladado también en el número de consultas y reclamaciones presentadas en los organismos competentes que ha marcado la satisfacción o insatisfacción generada por los productos o servicios.

Otros factores decisivos han sido el aumento del número de empresas asociadas al sistema arbitral de consumo y la actividad promovida por las propias asociaciones de consumidores y usuarios en cuanto a la concienciación de éstos y su papel a desempeñar en la mejora de las relaciones entre empresarios y consumidores.

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

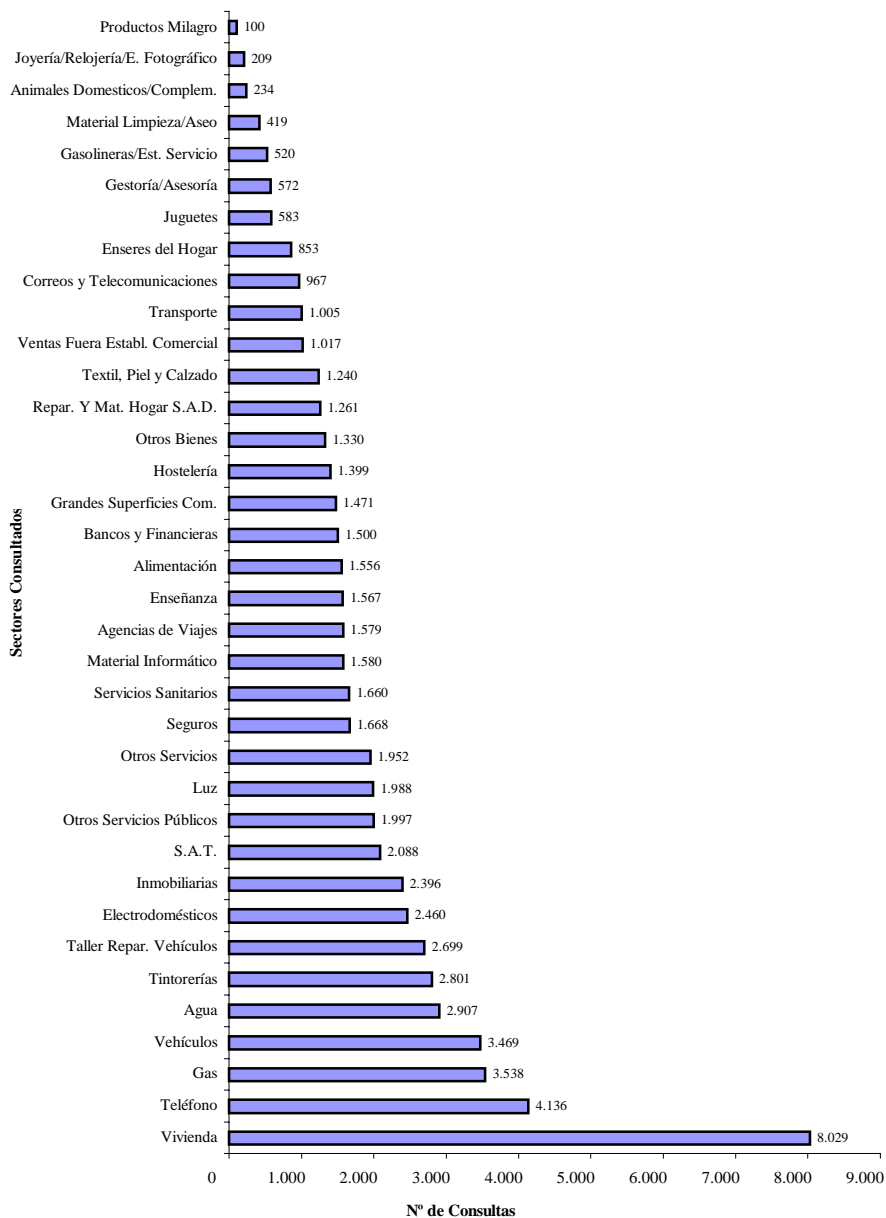
Cuadro III.5.1

**NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN LA COMUNIDAD VALENCIANA
AÑOS 2001-2002**

	2001		2002		Tasa de Variación
	Nº	%	Nº	%	01/02
Agua	2.587	4,42	2.907	4,49	12,37
Gas	3.394	5,80	3.538	5,46	4,24
Luz	1.785	3,05	1.988	3,07	11,37
Transporte	770	1,32	1.005	1,55	30,52
Teléfono	3.742	6,40	4.136	6,39	10,53
Correos y Telecomunicaciones	653	1,12	967	1,49	48,09
Otros Servicios Públicos	1.768	3,02	1.997	3,08	12,95
Alimentación	1.504	2,57	1.556	2,40	3,46
Productos Milagro	110	0,19	100	0,15	-9,09
Textil, Piel y Calzado	1.183	2,02	1.240	1,92	4,82
Electrodomésticos	2.192	3,75	2.460	3,80	12,23
Vehículos	3.118	5,33	3.469	5,36	11,26
Vivienda	7.561	12,93	8.029	12,40	6,19
Enseres del Hogar	797	1,36	853	1,32	7,03
Material Limpieza/Aseo	357	0,61	419	0,65	17,37
Material Informático	1.424	2,43	1.580	2,44	10,96
Animales Domésticos/Complem.	188	0,32	234	0,36	24,47
Otros Bienes	1.191	2,04	1.330	2,05	11,67
Juguetes	554	0,95	583	0,90	5,23
Tintorerías	2.573	4,40	2.801	4,33	8,86
Grandes Superficies Com.	1.393	2,38	1.471	2,27	5,60
Taller Repar. Vehículos	2.597	4,44	2.699	4,17	3,93
S.A.T.	1.884	3,22	2.088	3,22	10,83
Gasolineras/Est. Servicio	411	0,70	520	0,80	26,52
Servicios Sanitarios	1.495	2,56	1.660	2,56	11,04
Hostelería	1.310	2,24	1.399	2,16	6,79
Enseñanza	1.062	1,82	1.567	2,42	47,55
Agencias de Viajes	1.594	2,73	1.579	2,44	-0,94
Repar. Y Mat. Hogar S.A.D.	1.160	1,98	1.261	1,95	8,71
Joyería/Relojería/E. Fotográfico	158	0,27	209	0,32	32,28
Ventas Fuera Establ. Comercial	985	1,68	1.017	1,57	3,25
Bancos y Financieras	1.226	2,10	1.500	2,32	22,35
Seguros	1.527	2,61	1.668	2,58	9,23
Gestoría/Asesoría	518	0,89	572	0,88	10,42
Inmobiliarias	2.003	3,42	2.396	3,70	19,62
Otros Servicios	1.709	2,92	1.952	3,01	14,22
Total	58.483	100,00	64.750	100,00	10,72

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

NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN LA COMUNIDAD VALENCIANA. AÑO 2002. TOTAL: 64.750



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

En el Cuadro III.5.1, se observa que en el año 2002, el número total de consultas por sectores en la Comunidad Valenciana, realizadas por los usuarios y consumidores ha superado en un 10,72% a las presentadas en el año anterior, ya que se ha pasado de 58.483 consultas en el año 2001 a la cifra de 64.750 en el año 2002.

Según el Cuadro, en el año 2002, los sectores que tuvieron un mayor aumento en el número de consultas fueron el sector de Correos y Telecomunicaciones con un incremento del 48,09%, el sector de la Enseñanza con un 47,55% y el sector de Joyería/Relojería/E.Fotográfico con un 32,28%. En el año 2001, los sectores que experimentaron un mayor incremento en el número de consultas fueron el sector de la Enseñanza con un 122,18%, el sector de Inmobiliarias con un 67,76% y el sector de Seguros con un porcentaje el 53,62%.

Por el contrario, en el año 2002, los sectores que registraron un decrecimiento en el número de consultas fueron el sector de Productos Milagro con una disminución del 9,09%, el de Agencias de Viajes con una tasa negativa del 0,94% y el de Ventas Fuera del Establecimiento Comercial con sólo un incremento del número de consultas del 3,25%. Durante el año 2001, fueron los sectores de Joyería/Relojería/E.Fotográfico con un 62,47%, de Gas con un 20,53% y de Transporte con un 16,12% los que tuvieron una considerable disminución de consultas.

En el Gráfico III.5.1, se indica el número de consultas por sectores realizadas en el año 2002, de acuerdo a lo indicado en el cuadro anterior, que asciende a la cifra de 64.750 consultas.

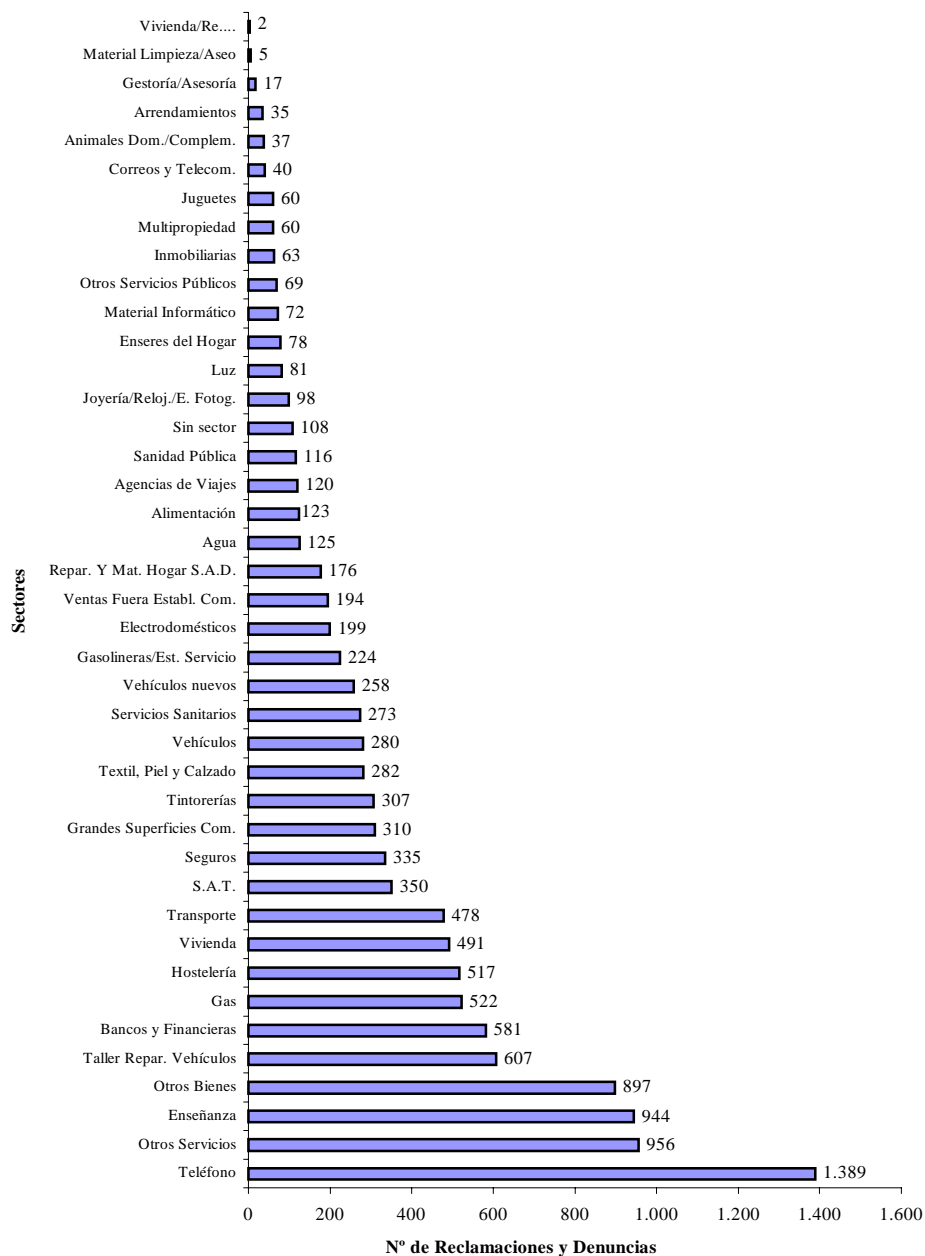
Al igual que viene ocurriendo en años anteriores, el sector que mayor número de consultas registra es el de la vivienda con una cifra de 8.029 consultas y un incremento del 6,19% respecto al año 2001, donde se generaron un total de 7.561 consultas.

Los motivos más frecuentes de consulta en este sector son los problemas relacionados con la construcción, los precios, las condiciones de venta, las reparaciones realizadas por las comunidades, los retrasos en la entrega de viviendas de nueva construcción y en menor medida el alquiler de las mismas.

En el año 2002, también como en el año anterior, los otros dos sectores con mayor número de consultas fueron el sector del teléfono con 4.136 consultas y el del gas con 3.538 consultas.

Gráfico III.5.2

RECLAMACIONES Y DENUNCIAS POR SECTORES O TIPOS DE PRODUCTOS. AÑO 2002. TOTAL C.V.: 11.879



Fuente: Conselleria de Indústria, Comerç i Energia. Direcció General de Comerç i Consum.

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

Cuadro III.5.2

MOTIVOS Y SITUACIONES EN LAS RECLAMACIONES Y DENUNCIAS PRESENTADAS EN LA COMUNIDAD VALENCIANA. AÑO 2002

	Total R+D*	Sin motivo	Motivos							Situaciones				
			1	2	3	4	5	6	7	10	11	12	13	14
Teléfono	1.389	14	509	266	41	385	30	0	144	238	5	65	781	300
Otros Servicios	956	8	423	78	46	95	48	29	229	68	3	145	520	220
Enseñanza	944	7	723	165	7	11	0	0	31	18	0	100	198	628
Otros Bienes	897	17	211	347	47	87	98	26	64	93	9	52	481	262
Taller Repar. Vehículos	607	3	371	57	2	67	60	1	46	46	1	11	402	147
Bancos y Financieras	581	3	250	69	20	73	22	1	143	22	1	92	410	56
Gas	522	4	390	29	6	48	8	1	36	61	0	41	314	106
Hostelería	517	1	128	73	26	69	25	79	116	4	0	401	86	26
Vivienda	491	1	43	233	13	9	174	0	18	37	19	19	318	98
Transporte	478	1	270	28	5	64	2	4	104	14	0	234	163	67
S.A.T.	350	2	234	34	2	26	36	0	16	41	2	6	233	68
Seguros	335	4	175	69	0	23	1	10	53	20	0	130	166	19
Grandes Superficies Com.	310	6	60	36	33	40	27	9	99	37	5	43	183	42
Tintorerías	307	1	281	1	1	3	3	0	17	12	0	3	263	29
Textil, Piel y Calzado	282	1	32	102	1	24	87	0	35	20	0	13	208	41
Vehículos	280	22	90	29	3	46	25	0	65	10	0	181	57	32
Servicios Sanitarios	273	0	76	5	1	6	4	98	83	5	0	199	52	17
Vehículos nuevos	258	2	26	122	9	11	76	0	12	28	0	8	168	54
Gasolineras/Est. Servicio	224	1	91	8	10	17	15	9	73	10	3	16	162	33
Electrodomésticos	199	2	37	59	9	8	66	0	18	25	0	3	125	46
Ventas Fuera Establ. Com.	194	0	23	133	7	5	18	0	8	29	0	22	83	60
Repar. Y Mat. Hogar S.A.D.	176	1	72	40	2	13	31	0	17	12	0	3	119	42
Agua	125	0	33	12	0	51	4	1	24	1	0	41	71	12
Alimentación	123	1	18	14	12	9	13	18	38	6	1	26	67	23
Agencias de Viajes	120	0	66	17	10	16	1	0	10	0	0	107	9	4
Sanidad Pública	116	0	30	0	0	2	1	61	22	0	0	110	4	2
Sin sector	108	73	9	2	5	1	2	0	16	20	1	14	66	7
Joyería/Reloj./E. Fotog.	98	1	41	14	3	8	12	0	19	7	0	16	65	10
Luz	81	0	37	5	1	14	1	0	23	0	0	56	22	3
Enseres del Hogar	78	1	9	21	3	10	21	2	11	8	0	7	45	18
Material Informático	72	1	28	10	3	2	25	0	3	7	0	3	48	14
Otros Servicios Públicos	69	0	14	1	0	4	0	3	47	0	0	49	18	2
Inmobiliarias	63	2	8	14	2	0	23	0	14	11	0	8	37	7
Multipropiedad	60	1	28	20	1	0	0	0	10	18	0	4	32	6
Juguetes	60	0	4	17	8	8	14	0	9	4	2	2	41	11
Correos y Telecom.	40	0	29	1	0	3	0	0	7	1	0	14	16	9
Animales Dom./Complem.	37	0	4	8	0	4	2	8	11	2	0	7	18	10
Arrendamientos	35	0	5	6	0	7	3	3	11	1	1	10	20	3
Gestoría/Asesoría	17	0	9	2	1	1	0	0	4	3	0	2	11	1
Material Limpieza/Aseo	5	1	1	0	0	0	2	1	0	0	0	0	3	2
Vivienda/Re....	2	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1
Total	11.879	182	4.888	2.148	340	1.270	980	364	1.707	939	53	2.263	6.086	2.538

Motivos:

1. Fraude en prestación de servicios
2. Normalización condiciones de venta
3. Publicidad engañosa
4. Precios

Situaciones:

5. Fraude calidad bienes
6. Irregularidad higiénico-sanitaria
7. Otros
8. Sin motivo
10. Corrección de las causas
11. Otra soluciones
12. Inhibida al organismo competente
13. Archivada

* R: Reclamaciones D: Denuncias 14. En trámite

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

En el Gráfico III.5.2, se observa que el número de reclamaciones y denuncias por sectores o tipos de productos, en el año 2002 suman 11.879 cuando en el año 2001 la cifra era de 17.579, lo que representa una disminución del 32,42%. La causa puede obedecer a que en el año 2002 las que aparecen en el epígrafe denominado “sin motivo” han descendido considerablemente respecto al año anterior. En el año 2001 fue este mismo epígrafe el que generó un importante aumento de las reclamaciones. Como en el año anterior, también en el año 2002, los sectores con mayor número de reclamaciones registradas fueron el de Teléfono con 1.389 reclamaciones y el de Otros Servicios con 956 reclamaciones.

Se observa como en el Cuadro III.5.2, se indican los motivos y situaciones en las reclamaciones y denuncias presentadas en la Comunidad Valenciana durante el año 2002. Como suele ser habitual el listado de motivos y situaciones de la presentación de las mismas viene indicado en el pie del cuadro.

En el año 2002, las reclamaciones y denuncias por motivos de fraude en prestación de servicios son las que representan mayor número con un total de 4.888. En este sentido, cabe destacar que el sector de la enseñanza fue el que mayor número de reclamaciones por fraude en la prestación de servicios tuvo con un total de 723, que puede estar relacionado con la problemática ocurrida con las academias de idiomas con crédito vinculado.

A éstas les siguen las motivadas por normalización de las condiciones de venta con una cifra de 2.148. En el año anterior, fueron las reclamaciones sin motivo, con un total de 9.293, las que mayor número presentaron y también le siguieron las relativas a la normalización de las condiciones de venta con 5.954.

Como se aprecia en este cuadro, respecto a las situaciones, en el año 2002, la mayoría de las reclamaciones se encuentran archivadas con 6.086, les siguen las que están en trámite con 2.538 y en situación de inhibidas al organismo competente se encuentran 2.263 reclamaciones. Por el contrario, en el año 2001, sobre las situaciones, en primer lugar, la mayoría de reclamaciones y denuncias se hallaban en trámite, con un total de 5.102, en segundo lugar, las archivadas con una cifra de 1.948 y en tercer lugar, las de corrección de las causas, con 1.145.

5.3.2. Estadísticas de las Juntas Arbitrales de Consumo

Además de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Valenciana, en nuestra comunidad, existen otras poblaciones que también poseen sedes de Juntas Arbitrales de Consumo como son las ciudades de Alicante, Benidorm, Castellón y Valencia.

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

Cuadro III.5.3

ESTADÍSTICAS GLOBALES DE LAS JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO EN LA COMUNIDAD VALENCIANA, AÑO 2002

Solicitudes de arbitraje planteadas por los consumidores	Nº
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	877
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	348
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	267
Junta Arbitral de Consumo de Comunidad Valenciana	1.573
Total Solicitudes de arbitraje 2002	3.065
Total Solicitudes de arbitraje 2001	2.667
Incremento años 01-02	14,92%
Mediaciones previas a la realización de arbitraje	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	142
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	166
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	51
Junta Arbitral de Consumo de Comunidad Valenciana	250
Total Solicitudes de arbitraje 2002	609
Total Solicitudes de arbitraje 2001	348
Incremento años 01-02	75,00%
Audiencias arbitrales celebradas	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	556
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	94
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	132
Junta Arbitral de Consumo de Comunidad Valenciana	841
Total Solicitudes de arbitraje 2002	1.623
Total Solicitudes de arbitraje 2001	1.649
Incremento años 01-02	-1,58%
Laudos dictados por las Juntas Arbitrales de Consumo	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	506
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	86
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	101
Junta Arbitral de Consumo de Comunidad Valenciana	612
Total Solicitudes de arbitraje 2002	1.305
Total Solicitudes de arbitraje 2001	1.422
Incremento años 01-02	-8,23%

...

MEMORIA 2002

.../...

Tipología de los Laudos dictados

Junta Arbitral de Consumo de Alicante		
Estimatorias total o parcialmente		40%
Desestimatorias		46%
Conciliatorias		14%
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)		
Estimatorias total o parcialmente		43%
Desestimatorias		39%
Conciliatorias		18%
Junta Arbitral de Consumo de Castellón		
Estimatorias total o parcialmente		44%
Desestimatorias		40%
Conciliatorias		16%
Junta Arbitral de Consumo de Comunidad Valenciana		
Estimatorias total o parcialmente		45%
Desestimatorias		41%
Conciliatorias		15%

Modalidades de los Laudos dictados

Unanimidad		98%
Mayoría		2%

Adhesiones de empresarios y profesionales al Sistema Arbitral de Consumo en la Comunidad Valenciana

Junta Arbitral de Consumo de Alicante		2.086
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)		1.684
Junta Arbitral de Consumo de Castellón		928
Junta Arbitral de Consumo de Comunidad Valenciana		9.722
Total adhesiones 2002		14.420
Total adhesiones 2001		14.048
Incremento años 01-02		2,65%

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

En anteriores memorias, se ha venido indicando que la utilización de los Sistemas Arbitrales de Consumo, en la resolución de controversias, por parte de los consumidores y usuarios debe interpretarse como un avance en la consolidación de los patrones de consumo evolucionados de nuestra sociedad actual.

El lugar de presentación de las reclamaciones en materia de consumo, en los últimos años, no ha sufrido ninguna variación. Por tanto, la formalización de las mismas debe efectuarse ante las propias Juntas Arbitrales de Consumo, o ante las dependencias de algunos organismos públicos como son las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (O.M.I.C.), los Servicios Territoriales de Turismo, de Consumo o la Dirección General de Transportes.

También se pueden efectuar éstas en las sedes de las organizaciones y asociaciones de defensa y protección de los consumidores y usuarios. En nuestra Comunidad, las de mayor relevancia son la Asociación de Amas de Casa y Consumidoras TYRIUS, LUCENTUM y LLEDÓ, la Unión de Consumidores de la Comunidad Valenciana (U.C.E.-C.V.), la Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios (AVACU) y la asociación de consumidores CONSUM.

El Cuadro III.5.3, recoge las estadísticas globales de las Juntas Arbitrales de Consumo en la Comunidad Valenciana durante el año 2002.

En este cuadro, se observa que en el año 2002, el total de solicitudes de arbitraje planteadas por los consumidores ascendió a 3.065, dato que supone un incremento del 14,92% respecto al año 2001, en el que se presentaron un total de 2.667 solicitudes de arbitraje.

Desglosadas estas solicitudes por Juntas Arbitrales de Consumo, se aprecia que en la Junta de Alicante se plantearon 877 solicitudes, en la de Benidorm fueron 348, en la de Castellón se alcanzó la cifra de 267 y un total de 1.573 se presentaron ante la Junta de la Comunidad Valenciana.

Según se aprecia en el Cuadro, en el apartado relativo a las mediaciones previas a la realización de arbitraje, se constata un notable incremento, suponiendo el mismo, un aumento del 75% respecto al ejercicio anterior, porcentaje que se obtiene al comparar la cifra de 348, mediaciones previas correspondientes al año 2001, con las 609 mediaciones correspondientes al año 2002.

En las cifras relativas a las audiencias arbitrales celebradas en el año 2002, se percibe un ligero descenso respecto de las cifras del año anterior, puesto que en el año 2001 se celebraron 1.649 y en el año 2002, éstas han sido 1.623, lo que supone una tasa de variación negativa del 1,58%.

Siguiendo con el análisis, y en lo que se refiere a laudos dictados por las Juntas Arbitrales de Consumo, en el año 2002, también se detecta un ligero descenso, que representa una disminución del 8,23%, ya que se ha pasado de

1.422 laudos dictados en el año 2001 a 1.305 en el año 2002, que distribuidos por Juntas Arbitrales de Consumo corresponden 506 a Alicante, 86 a Benidorm, 101 a Castellón y 612 a la Comunidad Valenciana.

Como novedad en la memoria de este año, la información que aparece en el Cuadro III.5.3 sobre la tipología de los laudos dictados aparece desglosada por Juntas Arbitrales de Consumo.

Del examen de estos datos, se desprende que como en anteriores anualidades, el número de laudos estimatorios total o parcialmente es superior al de laudos desestimatorios, si bien esta regla no es homogénea en todas las juntas, puesto que la excepción se concreta en la Junta Arbitral de Consumo de Alicante, donde la cifra de laudos estimatorios es inferior a la de laudos desestimatorios.

De esta manera, en la Junta Arbitral de Consumo de Alicante, el 40% de los laudos fueron estimatorios total o parcialmente y el 46% fueron desestimatorios. En la Junta de Benidorm, los estimatorios total o parcialmente alcanzaron el 43% y el de desestimatorios el 39%, en la de Castellón el 44% fueron estimatorios total o parcialmente y el 40% desestimatorios y en la Junta de la Comunidad Valenciana, el porcentaje de estimatorios total o parcialmente fue del 45% y el 41% de desestimatorios.

Al igual que el año anterior, se aprecia que el 98% de los laudos se resuelven por unanimidad y sólo en el restante 2% son por mayoría.

El total de adhesiones de empresarios y profesionales al Sistema Arbitral de Consumo en la Comunidad Valenciana, durante el año 2002, ha experimentado un incremento apenas perceptible, que se cifra en un 2,65% puesto que se ha pasado de 14.048 adhesiones en 2001 a 14.420 en este año.

Por Juntas Arbitrales de Consumo, estas adhesiones se distribuyen en 2.086 en la Junta Arbitral de Consumo de Alicante, 1.684 en Benidorm, 928 en Castellón y 9.722 en la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Valenciana.

Una vez más, se apunta que el Sistema Arbitral de Consumo representa un símbolo de garantía y prestigio que está totalmente consolidado en nuestra Comunidad y prueba de ello es el incremento progresivo de adhesiones de empresas que año tras año queda patente en las memorias elaboradas por este organismo.

5.4. PROGRAMAS DE LA GENERALITAT VALENCIANA EN MATERIA DE CONSUMO

Al igual que ha venido ocurriendo en los últimos años, las políticas que se desarrollan en materia de consumo, se llevan a cabo por parte de la Dirección General de Comercio y Consumo, departamento éste, que está adscrito a la Conselleria de Industria, Comercio y Energía de la Generalitat Valenciana.

Para el desarrollo de estas políticas en el año 2002, la entonces denominada Conselleria de Innovación y Competitividad, dictó en primer lugar, la Orden de 18 de diciembre de 2001, por la que se establecen las bases para la concesión de subvenciones para acciones estratégicas en materia de consumo para el ejercicio 2002 y en segundo lugar, la Orden de 21 de diciembre de 2001, por la que se establecen las bases para la concesión de subvenciones para el desarrollo de acciones e infraestructuras básicas en materia de consumo para el ejercicio 2002.

Por una parte, la primera orden tenía por objeto establecer el régimen de la concesión de ayudas para desarrollar las acciones estratégicas de formación, modernización de infraestructuras e investigación en materia de consumo, de acuerdo con las consignaciones previstas en la Ley de Presupuestos de la Generalitat Valenciana para el año 2002.

En la orden, las ayudas establecidas podrán ir destinadas a las siguientes actuaciones:

- Realización de estudios e investigaciones relacionados con el consumo.
- Realización o participación en actuaciones formativas e informativas que incidan positivamente en los actos de consumo.
- Elaboración y ejecución de proyectos e infraestructuras destinados a la educación del consumidor.
- Desarrollo de actividades que garanticen la calidad y seguridad de los bienes y servicios ofrecidos al consumidor.
- Realización de acciones dirigidas a responder a las demandas y mejoras de los servicios al consumidor mediante la implantación de nuevas tecnologías.

- Elaboración y ejecución de acciones destinadas a familiarizar a los consumidores con el euro.

En la misma, se indicaba que los beneficiarios de estas ayudas pueden ser profesorado de los distintos niveles educativos; Universidades; Licenciados universitarios; asociaciones docentes y de madres y padres de alumnos; asociaciones de consumidores y empresariales; entes públicos e instituciones; entidades locales; laboratorios con sede en la Comunidad Valenciana; empresas y entidades privadas sin ánimo de lucro.

Como complemento de la anterior Orden, también se promulgó la Orden de 9 de abril de 2002, de la Conselleria de Innovación y Competitividad, por la que se da publicidad a las líneas de crédito y al importe global máximo destinado a la concesión de becas para postgraduados para la realización de estudios e investigaciones y completar la formación práctica en materia de consumo.

Seguidamente, en el Cuadro III.5.4, con un extenso detalle, se incluye la información relativa a las actividades desarrolladas en el ejercicio 2002, en materia de consumo, por parte de la Dirección General de Comercio y Consumo, reguladas en las normas citadas, que se concretan en los siguientes programas:

Adecuación de la normativa sectorial

- Control de mercado.
- Coordinación institucional Comunidades Autónomas.
- Procedimiento sancionador.

Información

- Publicaciones y material audiovisual.
- Campañas y acciones informativas específicas a través de medios de comunicación.
- Atención y Coordinación de OMICS y Asociaciones de Consumidores.
- Consultas de Consumidores.
- Medios de Comunicación.
- Hoja Única de Reclamaciones.
- Móviles de Consumo.

Escuela Valenciana de Consumo

- Formación Básica y Especializada de la Población Adulta.
- Educación de la Población Infantil y Juvenil en el marco de la Enseñanza Obligatoria.
- Centros de Formación Permanente en Consumo.
- Cooperación institucional Comunidades Autónomas y Administración Central.

Arbitraje

- Administración del arbitraje a través de las Juntas Arbitrales de Consumo de la Comunidad Valenciana y de las Comisiones Sectoriales integradas en las mismas.
- Fomento del Arbitraje de consumo.
- Censo de empresas y profesionales y de sus organizaciones, adheridos al Sistema Arbitral de Consumo.
- Proyecto de Arbitraje virtual de consumo.
- Proyecto de Arbitraje de consumo turístico in situ, de Benidorm-Marina Baja.
- Actuaciones de coordinación institucional.
- Proyecto “Estudio comparativo europeo de procedimientos simplificados de resolución de conflictos de consumo”, seleccionados por la Comisión Europea.

MEMORIA 2002

Cuadro III.5.4

ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN MATERIA DE CONSUMO. AÑO 2002

ADECUACIÓN NORMATIVA SECTORIAL

ACTIVIDAD	TIPO DE ACCIÓN	Nº ACCIONES REALIZADAS Y REPERCUSIÓN
Control de mercado	* Campañas nacionales, autonómicas, atención de denuncias y reclamaciones, toma de muestras, etc.	Campañas nacionales: 7 Campañas autonómicas: 5 Inspecciones: 33.053 Denuncias: 1.582 Reclamaciones: 10.918 Alertas tramitadas: 746 Toma de muestras: 280
Coordinación Institucional, CC.AA., Inc	* Grupos de normativa, control de mercado, calidad de la inspección, sistema de información.	Reuniones mensuales
Procedimiento sancionador	* Incoación de expedientes, resolución de recursos, informes jurídicos.	Actas positivas: 2.474 Expedientes incoados: 437 Recursos resueltos: 145 Consultas elaboradas: 94

INFORMACIÓN

ACTIVIDAD	TIPO DE ACCIÓN	Nº ACCIONES REALIZADAS Y REPERCUSIÓN
Publicaciones y material audiovisual	* Elaboración y distribución de libros y folletos: Títulos: "XI Concurso de Fotografía", "Artificios Pirotécnicos", "II Encuentro de Árbitros de Consumo", "Derechos del Consumidor", "Sistema Arbitral de Consumo", "Arbitraje de Consumo Turístico in situ", Distintivo oficial para talleres de reparación de automóviles. * Reedición y distribución de material existente: Títulos: "Estatuto de Consumidores y Usuarios", "Colección Jóvenes Consumidores. * Video sobre los derechos del consumidor.	* Más de 245.000 ejemplares distribuidos
Campañas y acciones informativas específicas a través de medios de comunicación	* Cuñas, microespacios y programas radiofónicos y televisivos: Temas emitidos: vivienda, alimentación, viajes combinados, overbooking, bronceadores, gas, reparación de vehículos, garantías, euro, etiquetado ecológico de productos, etc. * Colaboración con la revista "Plenitud" destinada a mayores. * Día Mundial de los Derechos de los Consumidores. Actividades: Acto de reconocimiento a las asociaciones de consumidores con más de 10 años de actividad, Concurso y exposición de fotografía en 3 localidades, Presencia en medios de comunicación.	* 105 emisiones realizadas * 50.000 oyentes estimados en cada programa * 10 artículos publicados * 25.000 personas estimadas receptoras de la publicación * 700 personas participantes

.../...

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

.../...		
Atención y coordinación de OMICS y Asociaciones de Consumidores	<ul style="list-style-type: none"> * Acreditación de Oficinas de Información al Consumidor. * Información periódica en materia de consumo. Actividad: Boletín de información sobre consumo (legislación, noticias, opinión, etc.) de carácter trimestral * Cursos, jornadas, visitas y reuniones de coordinación. 	<ul style="list-style-type: none"> * 31 Oficinas acreditadas hasta la actualidad * 125 organismos receptores de boletines
Consultas de consumidores	* Atención, recopilación y tratamiento informatizado de las consultas.	* 60.231 consultas atendidas
Medios de comunicación	* Entrevistas, notas de prensa, cortes de voz, etc.	* 200 acciones
Hoja única de reclamaciones	* Distribución de hojas.	* 46.000 hojas distribuidas
Móviles de consumo	* Puesta en funcionamiento de dos unidades móviles de consumo.	

ESCUELA VALENCIANA DE CONSUMO

ACTIVIDAD	TIPO DE ACCIÓN	Nº ACCIONES REALIZADAS Y REPERCUSIÓN
Formación básica y especializada de la población adulta	<ul style="list-style-type: none"> * Formación Técnica Especializada dirigida a personal de la administración. Cursos: Habilidades técnicas en la inspección de consumo; La mediación en la resolución de conflictos; Jornada Técnica para OMICS * Formación básica en colaboración con las federaciones de consumidores. Cursos: Cursos básicos de consumo; Vivienda, medio Ambiente y consumo; Viajes; Sobreendeudamiento; Alimentación y consumo; Consumidores mayores, etc. * Formación profesional especializada en consumo. Líneas de acción: Apoyo técnico al profesorado; Difusión de materiales y recursos; Atención al alumnado. 	<ul style="list-style-type: none"> * 49 acciones formativas desarrolladas * 1.850 personas asistentes a las diferentes acciones
Educación de la población infantil y juvenil en el marco de la enseñanza obligatoria	<ul style="list-style-type: none"> * Programa de educación del consumidor en la escuela. Líneas de acción: Elaboración de material didáctico, préstamo de talleres y recursos, formación del profesorado. * Red de educación del consumidor. Líneas de acción: Elaboración de materiales, participación en publicaciones especializadas, encuentro e intercambio de experiencias docentes, página web para la comunicación de los miembros de la red, etc. * Proyectos de investigación educativa. Temas de investigación: Nuevas tecnologías, consumo solidario, publicidad, eco-consumo, alimentación, etc. * Certámenes y Concursos. Acciones: Certamen Europeo del Joven Consumidor Europeo (anual), Expo-jove (anual). 	<ul style="list-style-type: none"> * Cerca de 100.000 niños en la participación de las distintas actividades * 33 proyectos de investigación subvencionados y desarrollados en centros educativos * 542 centros educativos han participado en los distintos programas * Más de 500 niños participantes * Más de 10.000 visitas * En el 2002 fue ganador en la fase europea un instituto valenciano

.../...

MEMORIA 2002

Centros de Formación Permanente en Consumo	* Subvención y colaboración técnica para la creación y puesta en marcha de los centros.	* Centros de Alicante, Castellón y Valencia * Visitas anuales previstas
Cooperación institucional CC.AA. y Administración Central	* Grupo de trabajo INC/ Comunidades Autónomas. Líneas de acción: Plan de formación para el control del mercado, estudio de temas comunes y propuestas de acción, intercambio de experiencias e información.	* Elaboración y realización del Plan de formación para el control del mercado de 2002 * Seguimiento del Plan estratégico de protección al consumidor en materia de formación y educación

ARBITRAJE

ACTIVIDAD	TIPO DE ACCIÓN	Nº ACCIONES REALIZADAS Y REPERCUSIÓN
Administración del arbitraje a través de las Juntas Arbitrales de Consumo de la Comunidad Valenciana	* Peticiones de arbitraje planteadas * Audiencias celebradas * Emisión de laudos	3.065 1.623 1.305
- Junta Arbitral de Consumo de Castellón	A)	
	- Estimatorios (total o parcialmente)	45%
- Junta Arbitral de Consumo de Alicante	- Laudos conciliatorios	15%
	- Laudo desestimatorio	40%
- Junta Arbitral de Consumo Sede Benidorm	B)	
	- Dictados por unanimidad de tres árbitros	98%
- Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Valenciana	- Dictado por mayoría	2%
- Y de las Comisiones Sectoriales integradas en las mismas: - Vivienda - Transporte - Agencias de Viaje	* Obtención de mediaciones previas * Creación de la mesa de mediación de Telecomunicaciones en la JAC-CV * Grado de aceptación empresarial	609 55 conflictos resueltos 82%
Fomento del arbitraje de consumo	* Campañas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo. * Intervención en diversos foros dirigidos a empresarios, profesionales, consumidores y juristas.	86% de adhesión empresarial y profesional 12.000
Censo de empresas y profesionales adheridos al Sistema Arbitral de Consumo (y de sus organizaciones)	* Inclusión en el censo oficial de empresas y profesionales adheridos al Sistema Arbitral de Consumo, a través de las Juntas Arbitrales de Consumo de la Comunidad Valenciana y remisión de los correspondientes distintivos oficiales. * Inclusión en el censo oficial de organizaciones empresariales y profesionales, adheridas al arbitraje de consumo. * Inclusión en el censo oficial de asociaciones de consumidores adheridas al arbitraje de consumo.	14.420 1ª Comunidad Autónoma de España en este apartado 261 35
Proyecto arbitraje virtual de consumo	* Conformación del Consorcio internacional y Tecnológico. * Presentación en la Comisión Europea del proyecto (resuelto aprobado pero no subvencionado). * Realización experimental de la fase de mediación electrónica.	

.../...

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

...		
Proyecto de arbitraje de consumo turístico in situ, de Benidorm-Marina Baja	* Resolución de conflictos planteados por los consumidores turísticos, en un plazo máximo de 6 días.	
	- Nº de peticiones planteadas por los consumidores turísticos.	202
	- Nº de conflictos resueltos.	180
	- Grado de satisfacción de los usuarios del proyecto (respecto a plazos).	8,6
	- Grado de cumplimiento del objetivo del proyecto.	87%
	- Porcentaje de aceptación empresarial.	88%
Actuaciones de coordinación institucional	* Reuniones del Grupo de Coordinación Autonómico del Sistema Arbitral de Consumo de la Comunidad Valenciana. Integración en la Red EJE, red europea conformada por los organismos extrajudiciales de resolución de conflictos en materia de consumo.	Tratamiento de 35 temas relacionados con la coordinación y el impulso del Sistema Arbitral de Consumo en la Comunidad Valenciana
Proyecto "Estudio comparativo europeo de procedimientos simplificados de resolución de conflictos de consumo" (seleccionado por la Comisión Europea)	* Integración en el Consorcio y cumplimentación de la documentación de la Comisión Europea. * Participación en la constitución del Consorcio fijando objetivos y plazos. * Ejecución del Proyecto, y presentación del mismo ante la Comisión Europea.	* Realización de la muestra del trabajo de campo (700 encuestas) * Elaboración de la Memoria del Proyecto

Fuente: Conselleria de Indústria, Comerç i Energia. Direcció General de Comerç i Consum.

Por otra parte, conforme se ha indicado en los párrafos anteriores, también se promulgó la Orden de 21 de diciembre de 2001, de la Conselleria de Innovación y Competitividad, por la que se establecen las bases para la concesión de subvenciones para el desarrollo de acciones e infraestructuras básicas en materia de consumo en el ejercicio 2002.

Las ayudas reguladas en esta orden estaban dirigidas a apoyar las acciones siguientes:

- Gastos corrientes y en inversión llevados a cabo por las federaciones y asociaciones de consumidores y usuarios de la Comunidad Valenciana para la realización de actuaciones en apoyo y defensa de los consumidores y usuarios.
- Gastos derivados de la actuación en las Juntas Arbitrales de la Comunidad Valenciana por parte de las federaciones, confederaciones y asociaciones de consumidores y usuarios y de las asociaciones y organizaciones de empresarios y/o profesionales de la Comunidad Valenciana.

MEMORIA 2002

- Gastos corrientes y en inversión de las corporaciones locales de la Comunidad Valenciana destinados a la creación, funcionamiento, instalación y equipamiento de oficinas municipales de información al consumidor (OMIC).

Las acciones desarrolladas con arreglo a esta Orden, se ven plasmadas en el Cuadro III.5.5, en el que se reseña el apoyo financiero para el ejercicio del año 2002.

Cuadro III.5.5

APOYO FINANCIERO DURANTE EL EJERCICIO 2002

	IMPORTE (Euros)
Ayudas a corporaciones locales	
Gastos corrientes	420.710
Gastos de inversión	129.220
Ayudas a federaciones y asociaciones	
Gastos corrientes	540.910
Gastos de inversión	57.100
Acciones para la implantación del euro	
Ayudas	60.100
Escuela Valenciana de Consumo	
Gastos corrientes	270.460
Gastos de inversión	150.250
Fomento de acciones de concertación y mejora de la calidad	
Gastos corrientes	180.300
Consumo y nuevas tecnologías en bienes y servicios	
Gastos corrientes	120.200
Becas de investigación	
Gastos corrientes	60.100
Participación en Juntas Arbitrales	68.037
Total actuaciones apoyadas	453
Importe ayudas concedidas	2.057.387

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

En el mismo cuadro, se pueden observar tanto las acciones subvencionadas como el importe de las ayudas concedidas y a diferencia del año anterior, no se incluye el número de los expedientes tramitados.

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

Tal y como se observa en este Cuadro, durante el año 2002, el importe de las ayudas ascendió a 2.057.387 euros, que representa un incremento del 32,04% respecto al año 2001, donde la cifra de apoyo financiero alcanzó la cantidad de 1.558.064,26 euros.

Por partidas, se aprecia que las ayudas a federaciones y asociaciones y las ayudas a corporaciones locales, con un importe de 540.910.000 euros y 420.710.000 euros respectivamente, se llevan el grueso del apoyo financiero de la Dirección General de Comercio y Consumo, durante el ejercicio del año 2002.