

5. CONSUMO

En otro apartado de esta Memoria ya se realiza un comentario sobre los indicadores básicos del comportamiento del consumo y las consecuencias en los hogares españoles. En esta parte relativa a los niveles y condiciones de vida, los aspectos que se tratan sobre el consumo son los relativos, por una parte a los medios utilizados para la protección y defensa de los consumidores y usuarios de la Comunidad Valenciana y por la otra, las políticas sobre esta materia desarrolladas por la Generalitat Valenciana.

5.1. DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES

La principal norma donde se desarrollan los derechos de los consumidores es la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores. También son destacables por su importancia y relación con la materia, la Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad, la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal, la Ley 26/1991, de 21 de noviembre, de Protección de los Consumidores, en casos de contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles y la Ley 22/1994, de 6 de julio, sobre Responsabilidad Civil por daños causados por productos defectuosos.

En la Comunidad Valenciana, 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 y en su normativa de desarrollo.

Uno de los principales foros de participación de las asociaciones de consumidores y usuarios en nuestra Comunidad es el Comité Económico y Social de la Comunidad Valenciana, en el que desde su génesis están presentes las asociaciones y organizaciones de consumidores y usuarios más representativas, en un primer momento, por la Unión de Consumidores de la Comunidad Valenciana y posteriormente por la Asociación de Amas de Casa y Consumidoras de la Comunidad Valenciana.

5.2. POLÍTICAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

En la Comunidad Valenciana, las políticas sobre la protección al consumidor que se aplican vienen marcadas por las directrices de las instituciones europeas y por los planes llevados a cabo desde el gobierno de la nación. En este sentido, en el ámbito estatal se encuentra vigente el Plan

Estratégico de Protección al Consumidor (2002-2005), con el objetivo principal de facilitar el cambio social a la Sociedad de la Información.

Las principales directrices de este Plan Estratégico de Protección al Consumidor, aunque expuestas en la Memoria del año anterior, son esencialmente las siguientes:

1.- Creación de una conciencia colectiva del consumidor, para lo cual desde la colaboración de las Administraciones competentes en materias de consumo y educación deberán incluir en primer lugar, la realización de acciones de difusión, formación, educación y la elaboración de materiales didácticos y en segundo lugar, poner en práctica campañas y programas informativos en los medios públicos de comunicación, que cuenten en su diseño con 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, donde se propongan acciones para fomentar cartas de servicios a las empresas prestadoras de servicios de interés general, 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, con la propuesta de constituir un sistema de sondeos periódicos de opinión de los consumidores y la puesta en práctica de distintos mecanismos de control de la Administración y el establecimiento de un sistema de comunicación interadministrativo (Intranet) para las administraciones local, estatal y autonómica. También se proponía 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, con la 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 para las asociaciones.

5. Impulsar una mayor implicación de las Entidades Locales en la política de consumo, que permita superar la etapa de consolidación de las

Oficinas Municipales de Información al Consumidor, 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, con la pretensión de 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, así como abundar 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.

Como conclusión, el Plan pretende impulsar la adhesión de las empresas que prestan servicios de interés general al Sistema Arbitral de Consumo.

5.3. CONSULTAS Y RECLAMACIONES DE LOS CONSUMIDORES

5.3.1. Consultas y reclamaciones

La existencia de una normativa específica en materia de defensa de los consumidores y usuarios ha ido creando en los últimos tiempos, una conciencia ciudadana que se ha visto reconocida en la participación cívica y en la asunción de sus derechos como consumidores. Esta realidad se ha trasladado a la creación de mecanismos de tutela y defensa y al número de consultas y reclamaciones presentadas en los organismos competentes, que han servido para percibir la satisfacción o insatisfacción generada por los productos o servicios recibidos como usuarios.

A ello también han contribuido, por una parte, el desarrollo y consolidación de políticas públicas en materia de consumo y por la otra, las actividades promovidas por las propias asociaciones y organizaciones 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.

Tal y como se aprecia en el Cuadro III.5.1, en la Comunidad Valenciana durante el año 2003, el número total de consultas por sectores efectuadas por los consumidores ha ascendido a 67.321, que supone una tasa de variación positiva del 3,97% respecto al año 2002, en el que se formularon 64.750 consultas.

MEMORIA 2003

Cuadro III.5.1

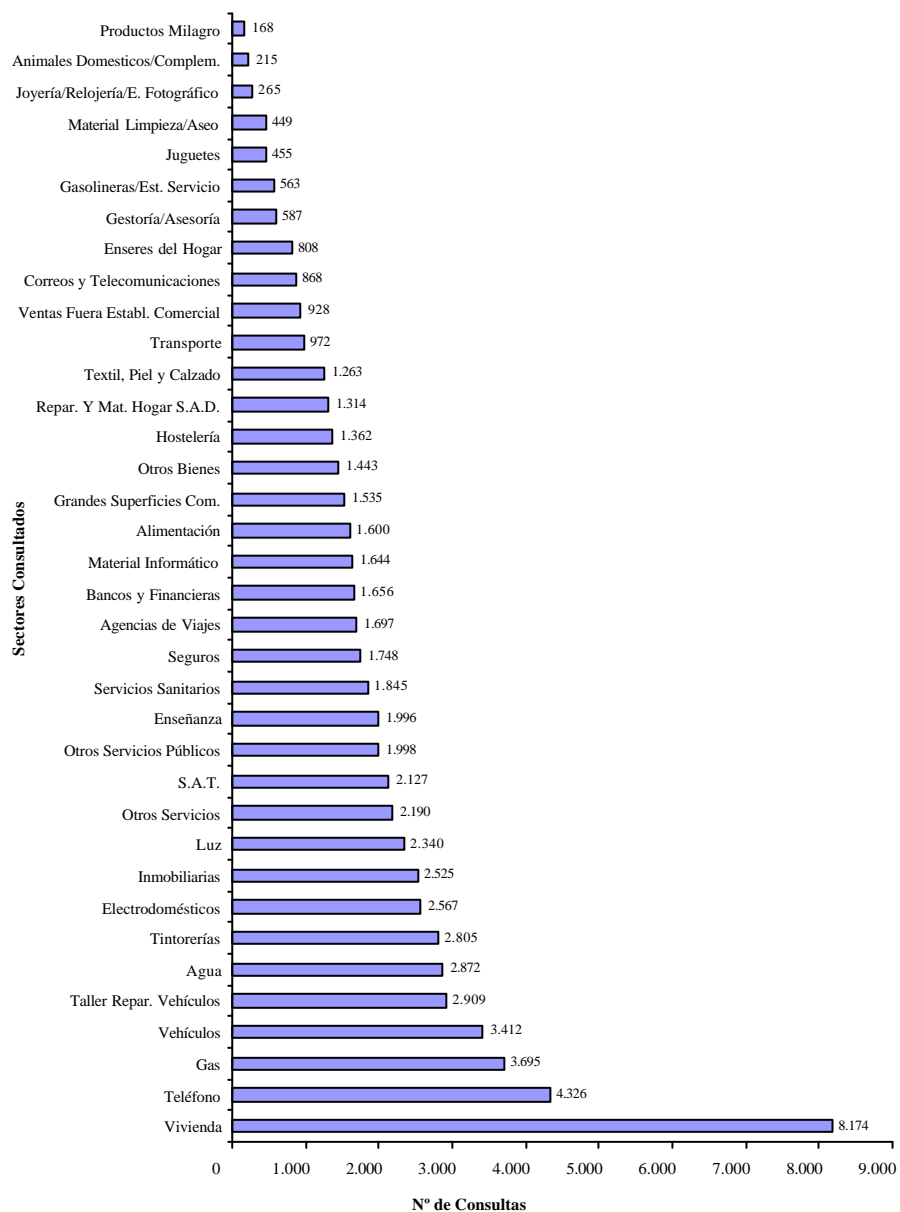
**NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN LA COMUNIDAD VALENCIANA
AÑOS 2002-2003**

	2002		2003		Tasa de Variación
	Nº	%	Nº	%	02/03
Agua	2.907	4,49	2.872	4,27	-1,20
Gas	3.538	5,46	3.695	5,49	4,44
Luz	1.988	3,07	2.340	3,48	17,71
Transporte	1.005	1,55	972	1,44	-3,28
Teléfono	4.136	6,39	4.326	6,43	4,59
Correos y Telecomunicaciones	967	1,49	868	1,29	-10,24
Otros Servicios Públicos	1.997	3,08	1.998	2,97	0,05
Alimentación	1.556	2,40	1.600	2,38	2,83
Productos Milagro	100	0,15	168	0,25	68,00
Textil, Piel y Calzado	1.240	1,92	1.263	1,88	1,85
Electrodomésticos	2.460	3,80	2.567	3,81	4,35
Vehículos	3.469	5,36	3.412	5,07	-1,64
Vivienda	8.029	12,40	8.174	12,14	1,81
Enseres del Hogar	853	1,32	808	1,20	-5,28
Material Limpieza/Aseo	419	0,65	449	0,67	7,16
Material Informático	1.580	2,44	1.644	2,44	4,05
Animales Domesticos/Complem.	234	0,36	215	0,32	-8,12
Otros Bienes	1.330	2,05	1.443	2,14	8,50
Juguetes	583	0,90	455	0,68	-21,96
Tintorerías	2.801	4,33	2.805	4,17	0,14
Grandes Superficies Com.	1.471	2,27	1.535	2,28	4,35
Taller Repar. Vehículos	2.699	4,17	2.909	4,32	7,78
S.A.T.	2.088	3,22	2.127	3,16	1,87
Gasolineras/Est. Servicio	520	0,80	563	0,84	8,27
Servicios Sanitarios	1.660	2,56	1.845	2,74	11,14
Hostelería	1.399	2,16	1.362	2,02	-2,64
Enseñanza	1.567	2,42	1.996	2,96	27,38
Agencias de Viajes	1.579	2,44	1.697	2,52	7,47
Repar. Y Mat. Hogar S.A.D.	1.261	1,95	1.314	1,95	4,20
Joyería/Relojería/E. Fotográfico	209	0,32	265	0,39	26,79
Ventas Fuera Establ. Comercial	1.017	1,57	928	1,38	-8,75
Bancos y Financieras	1.500	2,32	1.656	2,46	10,40
Seguros	1.668	2,58	1.748	2,60	4,80
Gestoría/Asesoría	572	0,88	587	0,87	2,62
Inmobiliarias	2.396	3,70	2.525	3,75	5,38
Otros Servicios	1.952	3,01	2.190	3,25	12,19
Total	64.750	100,00	67.321	100,00	3,97

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

Gráfico III.5.1

NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN LA COMUNIDAD VALENCIANA. AÑO 2003. TOTAL: 67.321



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

En el ejercicio de 2003, los sectores que presentaron mayor incremento en el número de consultas fueron el sector de Productos Milagro, con un aumento del 68%, el sector de Enseñanza con un 27,38% y el sector de Joyería/Relojería/E.Fotográfico con un 26,79%. En el año 2002, los sectores con 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 sentido contrario, durante el año 2003, los sectores que tuvieron una tasa negativa en el número de consultas fueron el sector de Juguetes con un descenso del 21,96%, el sector de Correos y Telecomunicaciones con una tasa decreciente del 10,24% y el de Ventas Fuera del Establecimiento Comercial con una variación negativa del 8,75%. Durante el año 2002, los sectores que registraron una disminución en el número de consultas fueron el sector de Productos Milagro con un decrecimiento 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%.

En el Gráfico III.5.1, insertado anteriormente y con datos relativos al año 2003, se recoge el número de consultas por sectores realizadas en la Comunidad Valenciana, que conforme se ha comentado respecto al Cuadro III.5.1, el número total fue de 67.321 consultas.

Como en los últimos años, en el año 2003, el sector que ha generado mayor número de consultas ha sido el de la Vivienda con 8.174 consultas y un incremento del 1,81% respecto al año anterior, en el que se registraron un total de 8.029 consultas. En este sentido, en el sector de la Vivienda, los motivos más consultados son los que tienen relación 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.

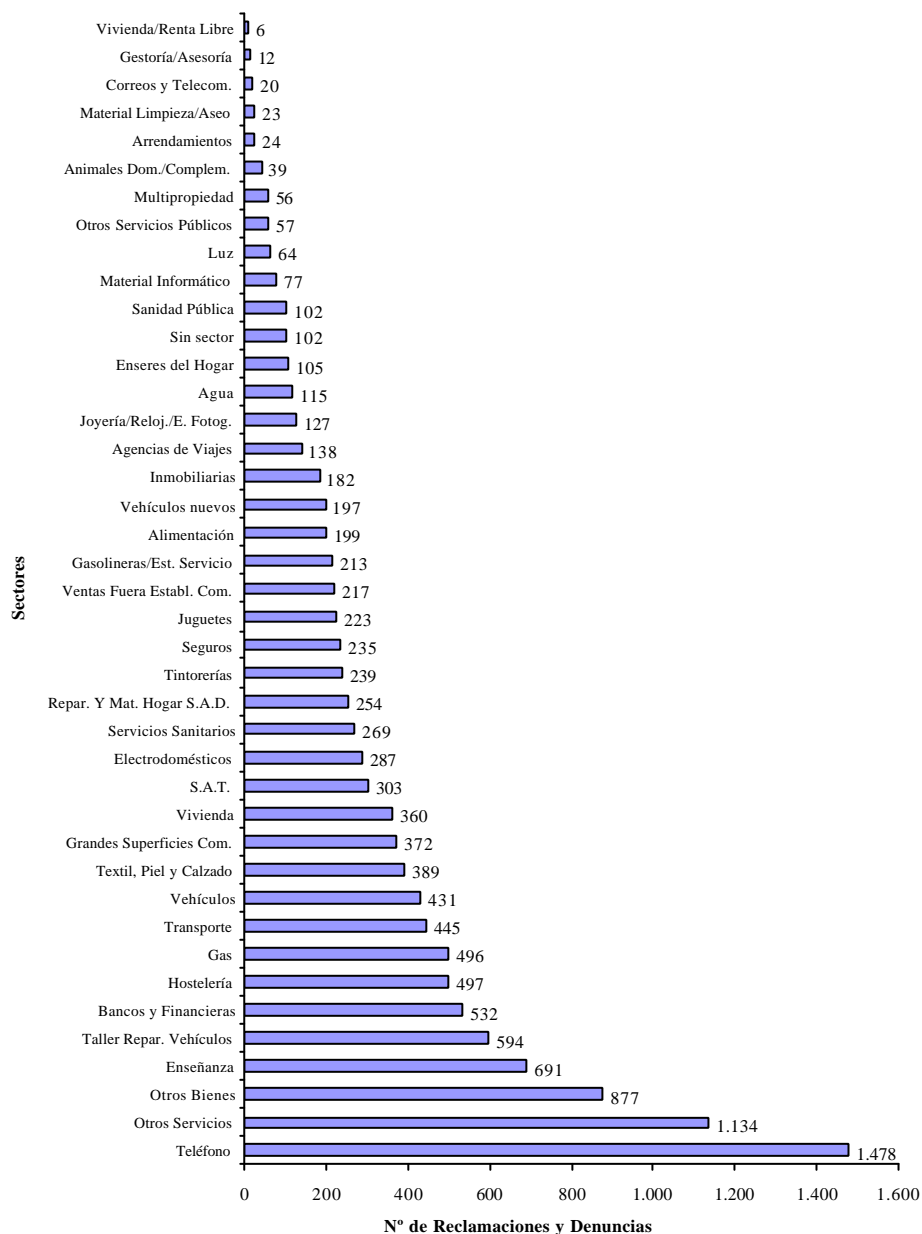
También en el año 2003, al igual que el año anterior, los siguientes sectores que tuvieron una cifra mayor de consultas fueron el sector del Teléfono con 4.326 consultas y el del Gas con 3.695 consultas.

Seguidamente, se inserta el Gráfico III.5.2, donde se aprecia que en el año 2003, el número de reclamaciones y denuncias por sectores o tipos de productos en la Comunidad Valenciana ascendió a 12.181 reclamaciones que contrastan con las 11.879 del año 2002 y supone un aumento porcentual del 2,54%.

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

Gráfico III.5.2

RECLAMACIONES Y DENUNCIAS POR SECTORES O TIPOS DE PRODUCTOS. AÑO 2003. TOTAL C.V.: 12.181



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

MEMORIA 2003

Cuadro III.5.2

MOTIVOS Y SITUACIONES EN LAS RECLAMACIONES Y DENUNCIAS PRESENTADAS EN LA COMUNIDAD VALENCIANA. AÑO 2003

	Total R+D*	Sin motivo	Motivos							Situaciones				
			1	2	3	4	5	6	7	10	11	12	13	14
Teléfono	1.478	27	468	406	64	323	74	0	116	192	160	62	475	556
Otros Servicios	1.134	42	364	226	57	87	37	22	299	47	58	252	549	190
Otros Bienes	877	8	253	291	57	50	131	27	60	78	37	49	387	302
Enseñanza	691	6	592	50	6	7	0	1	29	13	164	18	425	51
Taller Repar. Vehículos	594	6	416	42	3	41	48	0	38	29	84	20	206	239
Bancos y Financieras	532	6	198	132	18	36	26	8	108	18	21	257	176	53
Hostelería	497	4	136	76	15	67	13	52	134	5	25	352	51	28
Gas	496	13	293	56	5	91	4	0	34	97	17	30	206	139
Transporte	445	2	283	34	3	33	0	8	82	45	16	231	90	53
Vehículos	431	4	93	120	4	17	115	1	77	38	18	182	112	67
Textil, Piel y Calzado	389	14	30	174	5	21	79	1	65	45	33	10	208	72
Grandes Superficies Com.	372	61	56	46	37	35	47	7	83	34	26	31	136	122
Vivienda	360	17	37	168	4	5	112	0	17	21	10	13	138	142
S.A.T.	303	5	203	26	4	15	33	0	17	52	49	5	111	77
Electrodomésticos	287	6	57	69	22	7	97	0	29	43	18	6	138	71
Servicios Sanitarios	269	6	59	6	3	14	3	110	68	6	12	174	45	27
Repar. y Mat. Hogar S.A.D.	254	5	83	97	5	7	31	0	26	19	28	8	121	75
Tintorerías	239	1	217	2	2	4	1	0	12	11	29	2	153	44
Seguros	235	3	112	84	4	10	0	1	21	2	10	174	22	24
Juguets	223	4	6	157	9	9	27	1	10	28	38	7	116	24
Ventas Fuera Establ. Com.	217	7	62	104	11	3	25	0	5	24	13	13	95	68
Gasolineras/Est. Servicio	213	17	82	17	2	13	7	1	74	9	15	18	102	60
Alimentación	199	10	16	57	14	11	18	20	53	18	23	42	80	28
Vehículos nuevos	197	5	50	106	7	10	16	0	3	8	13	8	73	93
Inmobiliarias	182	6	34	25	10	0	99	0	8	18	24	5	105	9
Agencias de Viajes	138	1	81	22	14	9	2	0	9	0	5	121	8	2
Joyería/Reloj./E. Fotog.	127	15	36	24	7	8	9	0	28	11	2	22	49	40
Agua	115	1	35	23	1	23	2	5	25	3	4	39	50	18
Enseres del Hogar	105	5	19	52	1	3	10	2	13	12	12	9	42	29
Sin sector	102	29	11	38	9	0	0	1	14	26	4	41	15	5
Sanidad Pública	102	0	23	0	0	1	0	50	28	0	2	90	1	1
Material Informático	77	2	25	12	8	2	22	0	6	4	8	4	33	23
Luz	64	1	25	15	0	11	1	0	11	2	6	36	5	14
Otros Servicios Públicos	57	2	3	0	0	2	0	3	47	0	0	40	9	2
Multipropiedad	56	3	24	18	1	0	1	0	9	3	8	11	25	6
Animales Dom./Complem.	39	4	5	13	2	1	3	5	6	4	0	8	13	12
Arrendamientos	24	1	5	2	0	4	1	2	9	1	0	8	13	2
Material Limpieza/Aseo	23	2	0	14	0	1	6	0	0	10	2	2	7	0
Correos y Telecom.	20	0	16	0	0	0	0	0	4	0	1	8	7	4
Gestoría/Asesoría	12	1	4	2	1	1	0	0	3	0	1	1	7	3
Vivienda/Renta Libre	6	0	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5
Total	12.181	352	4.516	2.808	415	982	1.100	328	1.680	976	996	2.409	4.605	2.780

Motivos:

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

5. Fraude calidad bienes
6. Irregularidad higiénico-sanitaria
7. Otros

Situaciones:

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

* R: Reclamaciones D: Denuncias

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

En el año 2003, los sectores que registraron un mayor número de reclamaciones fueron el sector de Teléfono, con una cifra de 1.478 reclamaciones, el de Otros Servicios con 1.134 y el de Otros Bienes, con 877 reclamaciones. En el año 2002, los sectores con mayor número de reclamaciones registradas fueron el de Teléfono con 1.389 reclamaciones, el de Otros Servicios con 956 y el de Enseñanza con 944 reclamaciones.

El Cuadro III.5.2 de la página anterior recoge los datos del ejercicio de 2003, sobre los motivos y situaciones en las reclamaciones y denuncias presentadas en la Comunidad Valenciana, donde en el pie del mismo se indica el listado de motivos y situaciones de la presentación de las reclamaciones.

De esta manera, se aprecia como en el año 2003, también las reclamaciones y denuncias por motivos de fraude en prestación de servicios son las que tienen mayoría con una cifra de 4.516, seguidas de las motivadas por la normativa de las condiciones de venta con un total de 2.808. Asimismo, en el año 2002, con 4.888 y 2.148 reclamaciones y denuncias respectivamente fueron estos mismos motivos los que tuvieron mayor cifra.

En el año 2003, respecto a las situaciones de las reclamaciones y denuncias, tal y como se observa en el cuadro, el mayor número de las reclamaciones se hallan en la situación de archivadas con una cifra de 4.605, seguidas de las que están en trámite con 2.780 y en situación de inhibidas al organismo competente se encuentran 2.409 reclamaciones.

En el año 2002, la mayoría de reclamaciones se encontraban archivadas en un número de 6.086, le seguían las que están en trámite con 2.538 y en situación de inhibidas al organismo competente habían 2.263 reclamaciones.

5.3.2. Estadísticas de las Juntas Arbitrales de Consumo

El Sistema Arbitral de Consumo es un sistema extrajudicial para resolver con facilidad las diferencias entre consumidores y empresas y ofrece una vía rápida y gratuita en la resolución de conflictos de los consumidores.

A modo indicativo, los casos en los que puede recurrirse al arbitraje son muy distintos, desde un electrodoméstico recién comprado que no funciona como debiera hasta un viaje organizado que no era lo prometido o un traje que vuelve estropeado del tinte, pero los casos tienen que afectar siempre al ciudadano como consumidor. No se resuelven así, conflictos entre particulares ni cuestiones laborales ni tampoco problemas de consumo que tengan como resultado intoxicación, lesiones, muerte o indicios de delito.

Se trata de un sistema voluntario que debe ser aceptado por las dos partes, lo que, en la práctica resulta uno de sus inconvenientes, ya que si la empresa no quiere, el consumidor no podrá recurrir a esta vía. La empresa sólo está obligada cuando se encuentra adherida de un modo general al Sistema Arbitral de Consumo, por lo que debe exhibir un distintivo oficial o si lo recoge en sus contratos y la solicitud de arbitraje sólo la puede realizar el consumidor.

La decisión sobre el conflicto la toma un Colegio Arbitral después de oír a las partes y está compuesto por tres árbitros, uno que representa a la Administración, otro a los consumidores y otro al sector empresarial implicado. La resolución, que ha de dictarse en un plazo máximo de cuatro meses, se conoce como laudo arbitral y tiene la misma eficacia que una sentencia judicial y las partes están obligadas a conformarse con el laudo y a cumplirlo, y de hecho, una vez se ha resuelto el problema por esta vía, no es posible acudir a los tribunales ordinarios. Es un sistema totalmente gratuito y el Colegio Arbitral propone y paga las pruebas periciales que crea necesarias y el consumidor sólo debe abonar las que él proponga.

El lugar de presentación de solicitud de arbitraje, en materia de consumo, puede ser bien 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.

Otra forma para solicitar este procedimiento es ante las sedes de las organizaciones y asociaciones de defensa y protección de los consumidores y usuarios, aunque normalmente se debe ser socio para que se pueda tramitar. En la Comunidad Valenciana, las organizaciones con mayor notoriedad 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.

En cuanto a las sedes de las juntas arbitrales, en nuestra Comunidad, aparte de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Valenciana en Valencia, también existen otras poblaciones con sedes de Juntas Arbitrales de Consumo como son las ciudades de Alicante, Benidorm y Castellón.

A continuación en el Cuadro III.5.3, se detallan las estadísticas globales de las Juntas Arbitrales de Consumo en la Comunidad Valenciana en el ejercicio de 2003.

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

Cuadro III.5.3

ESTADÍSTICAS GLOBALES DE LAS JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO EN LA COMUNIDAD VALENCIANA, AÑO 2003

Solicitudes de arbitraje planteadas por los consumidores	Nº
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	699
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	395
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	241
Junta Arbitral de Consumo de Comunidad Valenciana	1.301
Total Solicitudes de arbitraje 2003	2.636
Total Solicitudes de arbitraje 2002	3.065
Incremento años 02-03	-14,00%
Expedientes resueltos por Mediaciones previas a la realización de arbitraje	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	66
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	117
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	28
Junta Arbitral de Consumo de Comunidad Valenciana	114
Total Solicitudes de arbitraje 2003	325
Total Solicitudes de arbitraje 2002	609
Incremento años 02-03	-46,63%
Audiencias arbitrales celebradas	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	384
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	117
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	128
Junta Arbitral de Consumo de Comunidad Valenciana	876
Total Solicitudes de arbitraje 2003	1.505
Total Solicitudes de arbitraje 2002	1.623
Incremento años 02-03	-7,27%
Expedientes resueltos por Laudos dictados por las Juntas Arbitrales de Consumo	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	354
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	107
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	113
Junta Arbitral de Consumo de Comunidad Valenciana	746
Total Solicitudes de arbitraje 2003	1.320
Total Solicitudes de arbitraje 2002	1.305
Incremento años 02-03	1,15%

.../...

MEMORIA 2003

.../...

Tipología de los Laudos dictados

Junta Arbitral de Consumo de Alicante	
Estimatorias total o parcialmente	32,4%
Desestimatorias	49,2%
Conciliatorias	18,4%
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	
Estimatorias total o parcialmente	35,5%
Desestimatorias	44,8%
Conciliatorias	19,7%
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	
Estimatorias total o parcialmente	34,5%
Desestimatorias	44,2%
Conciliatorias	21,3%
Junta Arbitral de Consumo de Comunidad Valenciana	
Estimatorias total o parcialmente	43,9%
Desestimatorias	37,9%
Conciliatorias	18,2%

Modalidades de los Laudos dictados

Unanimidad	97%
Mayoría	3%

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

Junta Arbitral de Consumo de Alicante	3.170
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	1.687
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	941
Junta Arbitral de Consumo de Comunidad Valenciana	10.025
Total adhesiones 2003	15.823
Total adhesiones 2002	14.420
Incremento años 02-03	9,73%

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

En el año 2003, conforme se aprecia en el cuadro anterior, se presentaron un total de 2.636 solicitudes de arbitraje planteadas por los consumidores, que representa un descenso del 14% respecto al año anterior, puesto que el total de solicitudes en el año 2002 fue de 3.065 solicitudes.

Por Juntas Arbitrales de Consumo, en la Junta Arbitral de Alicante se presentaron 699 solicitudes, en la Junta de Benidorm un total de 395, en la de

Castellón fueron 241 y ante la Junta de la Comunidad Valenciana, el número de solicitudes planteadas fue de 1.301.

En el apartado relativo a expedientes resueltos por mediaciones previas a la realización de arbitraje, se observa una considerable disminución, puesto que se ha pasado de 609 solicitudes en el año 2002 a 325 en el ejercicio de 2003, que supone una variación porcentual negativa del 46,63%.

En el año 2003, respecto a las audiencias arbitrales celebradas, se apunta una disminución del 7,27% respecto al año 2002, puesto que de las 1.623 solicitudes del año anterior, en el año 2003, se han celebrado 1.505 audiencias.

En lo relativo a expedientes resueltos por Laudos dictados por las Juntas Arbitrales de Consumo, se percibe un ligero aumento en el año 2003, puesto que de los 1.305 expedientes del año 2002 se ha pasado a una cifra de 1.320 en el año 2003. Estos Laudos, por Juntas Arbitrales de Consumo, corresponden 354 a la de Alicante, 107 a la de Benidorm, 113 a la de Castellón y 746 a la de Comunidad Valenciana.

Sobre la tipología de los laudos dictados, en la mayoría de Juntas Arbitrales de Consumo, a diferencia de otros años, el porcentaje total de laudos desestimatorios es superior al de laudos estimatorios total o parcialmente, salvo en la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Valenciana, donde la relación es inversa.

Por Juntas Arbitrales, se constata que en la Junta Arbitral de Consumo de Alicante, el 49,2% de los laudos fueron desestimatorios, el 32,4% estimados total o parcialmente y el 18,4% conciliatorios. En la Junta de Benidorm, los desestimatorios representaron el 44,8%, el 35,5% fueron estimatorios total o parcialmente y el 19,7% conciliatorios. En la Junta de Castellón el 44,2% se desestimaron, el 34,5% se estimaron total o parcialmente y el 21,3% se conciliaron. Y finalmente, en la Junta de la Comunidad Valenciana, el porcentaje de laudos estimatorios total o parcialmente fue del 43,9%, el de laudos desestimatorios del 37,9% y el de conciliatorios del 18,2%.

Como en ediciones anteriores, el mayor número de laudos fueron dictados por unanimidad. Así, en el ejercicio de 2003, se aprecia que el 97% de los laudos se resolvieron por unanimidad y el 3% por mayoría.

En el año 2003, respecto al número total de adhesiones de empresarios y profesionales al Sistema Arbitral de Consumo en la Comunidad Valenciana, se observa un notable incremento, ya que de las 14.420 adhesiones del año 2002, se ha pasado a las 15.823 del año 2003, que representan un aumento del 9,73%.

Estas adhesiones distribuidas por Juntas Arbitrales de Consumo, presentan una cifra de 3.170 adhesiones en la Junta Arbitral de Consumo de Alicante, 1.687 en la de Benidorm, 941 en la Junta de Castellón y 10.025 en la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Valenciana.

Como conclusión, además de interpretar que la utilización de los Sistemas Arbitrales de Consumo, en la resolución de controversias, por parte de los consumidores y usuarios supone un avance en la consolidación de los patrones de consumo evolucionados de la sociedad actual, se vuelve a incidir en los aspectos positivos que el mismo representa, ya que es percibido como un símbolo de garantía y prestigio, a la vez que el incremento cada año de adhesiones de empresa demuestra el grado de aceptación de este sistema en la Comunidad Valenciana.

5.4. PROGRAMAS DE LA GENERALITAT VALENCIANA EN MATERIA DE CONSUMO

El departamento autonómico encargado de llevar a cabo las políticas públicas en materia de consumo es la Dirección General de Comercio y Consumo, que depende orgánicamente de la Conselleria de Industria, Comercio y Turismo de la Generalitat Valenciana.

En este sentido, para el ejercicio de 2003, la entonces Conselleria de Industria, Comercio y Energía dictó sendas órdenes en fecha 15 de noviembre de 2002. La primera, la Orden de 15 de noviembre de 2002, por la que se establecen las bases para la concesión de subvenciones para acciones estratégicas en materia de consumo para el ejercicio 2002 y la segunda, la Orden de 15 de noviembre de 2002, 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 2003.

El objeto de la primera orden era 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 2003.

Las ayudas establecidas podrán ir destinadas a las siguientes actuaciones:

- a) Realización de estudios e investigaciones relacionados con el consumo.

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

En la orden, se indicaba que los beneficiarios de estas ayudas pueden ser profesorado de los distintos niveles educativos; Universidades; Asociaciones docentes, de alumnos 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 y Entidades privadas sin ánimo de lucro.

En esta misma línea, se dictó la Orden de 15 de noviembre de 2003, de la Conselleria de Industria, Comercio y Energía, por la que se convocan seis becas para postgraduados para la realización de estudios e investigaciones y completar la formación práctica en materia de consumo, para el ejercicio de 2003.

En el Cuadro III.5.4, se detallan de una manera exhaustiva las actividades desarrolladas en materia de consumo, en el ejercicio de 2003 y llevadas a cabo desde la Dirección General de Comercio y Consumo, con arreglo a lo dispuesto en las órdenes citadas. Estos programas son los siguientes:

Adecuación de la normativa sectorial

- Control de mercado.
- Coordinación institucional Comunidades Autónomas e Instituto Nacional de Consumo.
- 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 (Castellón, Alicante, Benidorm y Comunidad Valenciana) y de las Comisiones Sectoriales integradas en las mismas (vivienda, transporte y agencias de viaje).
- Fomento del Arbitraje de consumo.
- Censo de empresas y profesionales y de sus organizaciones, adheridos al Sistema Arbitral de Consumo.
- Proyecto de Arbitraje de consumo turístico in situ, de Benidorm-Marina Baja.

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

Cuadro III.5.4

ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN MATERIA DE CONSUMO. AÑO 2003

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: 9 Campañas autonómicas: 4 Inspecciones: 24.077 Denuncias: 1.519 Reclamaciones: 10.676 Alertas tramitadas: 617 Toma de muestras: 324
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: 1.671 Expedientes incoados: 392 Recursos resueltos: 167 Consultas elaboradas: 96

INFORMACIÓN

ACTIVIDAD	TIPO DE ACCIÓN	Nº ACCIONES REALIZADAS Y REPERCUSIÓN
Publicaciones y material audiovisual	* Elaboración y distribución de libros y folletos: Títulos: " <i>XII Concurso de Fotografía</i> ", " <i>Artificios Pirotécnicos</i> ", " <i>Catálogo de fotografías premiadas</i> ", " <i>Folleto juguetes seguros</i> ", " <i>Folleto garantías de los bienes y en la venta</i> ", " <i>Folleto prefijo de tarificación adicional</i> ". * Reedición y distribución de material existente: Títulos: " <i>Derechos del Consumidor</i> ", " <i>Artificios pirotécnicos</i> ", " <i>Sistema arbitral de consumo</i> ". * Material audiovisual: " <i>Etiquetado ecológico</i> " y " <i>Comercio justo y responsable</i> ".	* Más de 120.000 ejemplares distribuidos
Campañas y acciones informativas específicas a través de medios de comunicación	* Cuñas, microespacios y programas radiofónicos y televisivos: Temas emitidos: Teléfono del consumidor, información teléfonos 900, Red de Alertas, Inspección de consumo, Reciclado de productos, Arbitraje de consumo y juguetes. * Colaboración con la revista " <i>Plenitud</i> " destinada a mayores. * Día Mundial de los Derechos de los Consumidores. Actividades: Acto de reconocimiento a las asociaciones de consumidores y entidades empresariales por su labor en pro de los derechos de los consumidores.	* 105 emisiones realizadas * 50.000 oyentes estimados en cada programa * 2 artículos publicados * 25.000 personas estimadas receptoras de la publicación * 650 personas participantes

...

MEMORIA 2003

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"> * 32 Oficinas acreditadas hasta la actualidad * 130 organismos receptores de boletines
Consultas de consumidores	<ul style="list-style-type: none"> * Atención, recopilación y tratamiento informatizado de las consultas. 	<ul style="list-style-type: none"> * 60.231 consultas atendidas
Medios de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> * Entrevistas, notas de prensa, cortes de voz, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> * 100 acciones
Hoja única de reclamaciones	<ul style="list-style-type: none"> * Distribución de hojas. 	<ul style="list-style-type: none"> * 56.000 hojas distribuidas
Móviles de consumo	<ul style="list-style-type: none"> * 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: Control alimentario, Garantías y Publicidad, Productos industriales. * 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"> * 45 acciones formativas desarrolladas * 1.600 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 * 413 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

.../...

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

...		
Centros de Formación Permanente en Consumo	<ul style="list-style-type: none"> * Actividades formativas destinadas a personal adulto * Actividades educativas destinadas a grupos escolares. 	<ul style="list-style-type: none"> * 17 actividades formativas destinadas a adultos y 16 destinadas a escolares, realizadas en los centros de Alicante y Castellón. * Cerca de 3.500 personas han participado en las actividades organizadas por los dos centros.
Cooperación institucional CC.AA. y Administración Central	<ul style="list-style-type: none"> * 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. 	<ul style="list-style-type: none"> * Elaboración y realización del Plan de formación para el control del mercado de 2003 * 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	<ul style="list-style-type: none"> * Peticiones de arbitraje planteadas * Audiencias celebradas 	2.636 1.505
- Junta Arbitral de Consumo de Castellón	<ul style="list-style-type: none"> * Emisión de laudos A) <ul style="list-style-type: none"> - Estimatorios (total o parcialmente) - Laudos conciliatorios - Laudos desestimatorios 	1.320 40,5% 19,8% 39,7%
- Junta Arbitral de Consumo de Alicante		
- Junta Arbitral de Consumo Sede Benidorm	<ul style="list-style-type: none"> B) <ul style="list-style-type: none"> - Dictados por unanimidad de tres árbitros - Dictado por mayoría 	97% 3%
- Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Valenciana		
- Y de las Comisiones Sectoriales integradas en las mismas:	<ul style="list-style-type: none"> * Obtención de mediaciones previas * Creación de la mesa de mediación de Telecomunicaciones en la JAC-CV 	325 45 conflictos resueltos
- Vivienda		
- Transporte		
- Agencias de Viaje	<ul style="list-style-type: none"> * Grado de aceptación empresarial 	81%
Fomento del arbitraje de consumo	<ul style="list-style-type: none"> * Campañas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo. * Intervención en diversos foros dirigidos a empresarios, profesionales, consumidores y juristas. 	84% de adhesión empresarial y profesional
Censo de empresas y profesionales adheridos al Sistema Arbitral de Consumo (y de sus organizaciones)	<ul style="list-style-type: none"> * 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. 	15.823 1ª Comunidad Autónoma de España en este apartado 264 36
Proyecto de arbitraje de consumo turístico in situ, de Benidorm-Marina Baja	<ul style="list-style-type: none"> * Resolución de conflictos planteados por los consumidores turísticos, en un plazo máximo de 6 días. - Nº de peticiones planteadas por los consumidores turísticos. - Nº de conflictos resueltos. 	155 120

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

Como se ha mencionado al principio de este punto, la otra orden dictada fue la Orden de 15 de noviembre de 2002, de la entonces Conselleria de Industria, Comercio y Energía, 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 2003.

En la orden, las ayudas reguladas 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, así como de las corporaciones de derecho público.
- 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).

En el Cuadro III.5.5 se detallan las acciones previstas en la anterior Orden y se indica el apoyo financiero para el ejercicio del año 2003.

A diferencia del año 2002, en este Cuadro se incluyen tanto los expedientes tramitados como las acciones subvencionadas y el importe de las ayudas concedidas durante el ejercicio del año 2003.

Así, conforme se indica en el Cuadro, el número total de acciones apoyadas ascendió a 524 acciones y el apoyo financiero para el ejercicio de 2003 representó una cifra total de 2.041.825 euros, importe ligeramente inferior al de las ayudas del año anterior que alcanzaron un total de 2.057.387 euros, que representa una disminución del 0,76%.

Durante el ejercicio de 2003, con mayor aportación de ayudas por parte de la Dirección General de Comercio y Consumo, aparecen la partidas de ayudas a federaciones y asociaciones, con 645.000 euros y las ayudas a corporaciones locales, con un importe de 630.000 euros. Las acciones con menor apoyo financiero en este ejercicio fueron las becas de investigación con 60.000 euros.

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

Cuadro III.5.5

APOYO FINANCIERO DURANTE EL EJERCICIO 2003

	IMPORTE (Euros)
Ayudas a corporaciones locales	
Gastos corrientes	500.000
Gastos de inversión	130.000
Ayudas a federaciones y asociaciones	
Gastos corrientes	587.600
Gastos de inversión	58.000
Escuela Valenciana de Consumo	
Gastos corrientes	270.000
Gastos de inversión	75.000
Fomento de acciones de concertación y mejora de la calidad	
Gastos corrientes	180.000
Consumo y nuevas tecnologías en bienes y servicios	
Gastos corrientes	120.000
Becas de investigación	
Gastos corrientes	60.000
Participación en Juntas Arbitrales	61.225
Total actuaciones apoyadas	524
Importe ayudas concedidas	2.041.825

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