

## **5. CONSUMO**

En este punto, se analizan los datos estadísticos sobre los medios utilizados para la protección y defensa de los consumidores y usuarios de la Comunidad Valenciana y se detallan las políticas sobre esta materia desarrolladas por la Generalitat Valenciana.

### **5.1. DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES**

Como se ha venido expresando en anteriores memorias, la principal norma que afecta a los consumidores es la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores. Existen otras normas que también regulan aspectos relativos a los consumidores y que por su interés se destacan, éstas son 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, la Ley 22/1994, de 6 de julio, sobre Responsabilidad Civil por daños causados por productos defectuosos y más recientemente la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo, incorporando al derecho español, el contenido de la Directiva 1999/44/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de mayo, sobre determinados aspectos de la venta y garantías de bienes de consumo.

En la Comunidad Valenciana es la Ley 2/1987, de 2 de abril, del Estatuto de Consumidores y Usuarios de la Comunidad Valenciana y su normativa de desarrollo la que regula la participación de consumidores y usuarios.

En cuanto a los foros de participación de las asociaciones de consumidores y usuarios se ha venido indicando que uno de los más importantes es el Comité Económico y Social de la Comunidad Valenciana, en el que desde su creación están representadas las asociaciones y organizaciones de consumidores y usuarios con mayor índice de asociacionismo. En primer lugar fue la Unión de Consumidores de la Comunidad Valenciana y actualmente es la Asociación de Amas de Casa y Consumidoras de la Comunidad Valenciana.

### **5.2. POLÍTICAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

En anteriores memorias, se comentó que las políticas sobre la protección al consumidor que se aplican en la Comunidad Valenciana venían marcadas por

las directrices europeas y estatales y que en el año 2004 aún se encontraba vigente el Plan Estratégico de Protección al Consumidor para el periodo comprendido entre los años 2002 a 2005, cuyas principales directrices son las siguientes:

1. Creación de una conciencia colectiva del consumidor.
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.
3. Adecuación de la gestión de las Administraciones de Consumo a las demandas de la realidad socioeconómica.
4. Profesionalización de la actuación de las Asociaciones de Consumidores.
5. Impulsar una mayor implicación de las Entidades Locales en la política de consumo.
6. Garantizar el aprovechamiento por parte del usuario de los beneficios de la sociedad de servicios y de la sociedad de la información.

En síntesis, el Plan tiene como objetivo principal el de facilitar el cambio social a la Sociedad de la Información y además 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**

En estos últimos años, el desarrollo de las políticas públicas en materia de consumo y las actividades promovidas por las propias asociaciones y organizaciones de consumidores y usuarios, unido a la existencia de una normativa específica en la materia, se ha considerado que han sido los elementos determinantes en el cumplimiento de una de las funciones más destacadas en el desarrollo de la cultura del consumo, ya que ha propiciado el fortalecimiento de la conciencia de los consumidores como sujetos de derecho.

En el año 2004, en la Comunidad Valenciana, según se indica en el Cuadro III.5.1, el total de consultas por sectores efectuadas por los consumidores ha representado la cifra de 62.759, que supone una disminución del 6,78% sobre el año anterior, en el que se presentaron 67.321 consultas.

Durante el año 2004, el dato más destacable es que la mayoría de sectores presentaron tasas de crecimiento negativo. Así los sectores que registraron mayor tasa negativa en el número de consultas fueron el sector de Productos Milagro con una disminución del 61,31%, el de Enseñanza con una tasa negativa del 39,53% y el de Agua con un decrecimiento del 18,56%. En el año 2003, los sectores que tuvieron una tasa negativa en el número de consultas fueron el sector de Juguetes con una tasa decreciente del 21,96%, el sector de Correos y Telecomunicaciones con una variación negativa del 10,24% y el de Ventas Fuera del Establecimiento Comercial con un descenso del 8,75%.

Por el contrario, los sectores con mayor aumento en el número de consultas en el año 2004 fueron el sector de Otros Servicios con un 17,62%, el de Juguetes con un 19,56% y el sector de Otros Servicios públicos con un incremento del 17,62%. En el año 2003, los sectores que presentaron mayor aumento en el número de consultas fueron el sector de Productos Milagro, con un incremento del 68%, el sector de Enseñanza con un 27,38% y el sector de Joyería/Relojería/E.Fotográfico con un 26,79%.

En el Gráfico III.5.1, con datos del año 2004, se indica el número de consultas por sectores realizadas en la Comunidad Valenciana, que tal como se ha mencionado en el Cuadro III.5.1, el número total de consultas fue de 62.759.

También en el año 2004, como en los últimos años, el sector con mayor número de consultas fue el de la Vivienda con 7.385 consultas y una disminución del 9,65% respecto al año 2003, en el que el número de consultas fue de 8.174. Los motivos más consultados en el sector de la Vivienda son los 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 número el alquiler de las mismas.

Los otros sectores con mayor número de consultas, como en los años anteriores fueron el sector del Teléfono con 4.789 consultas y el del Gas con 3.102 consultas.

## MEMORIA 2004

## Cuadro III.5.1

**NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN LA COMUNIDAD VALENCIANA  
AÑOS 2003-2004**

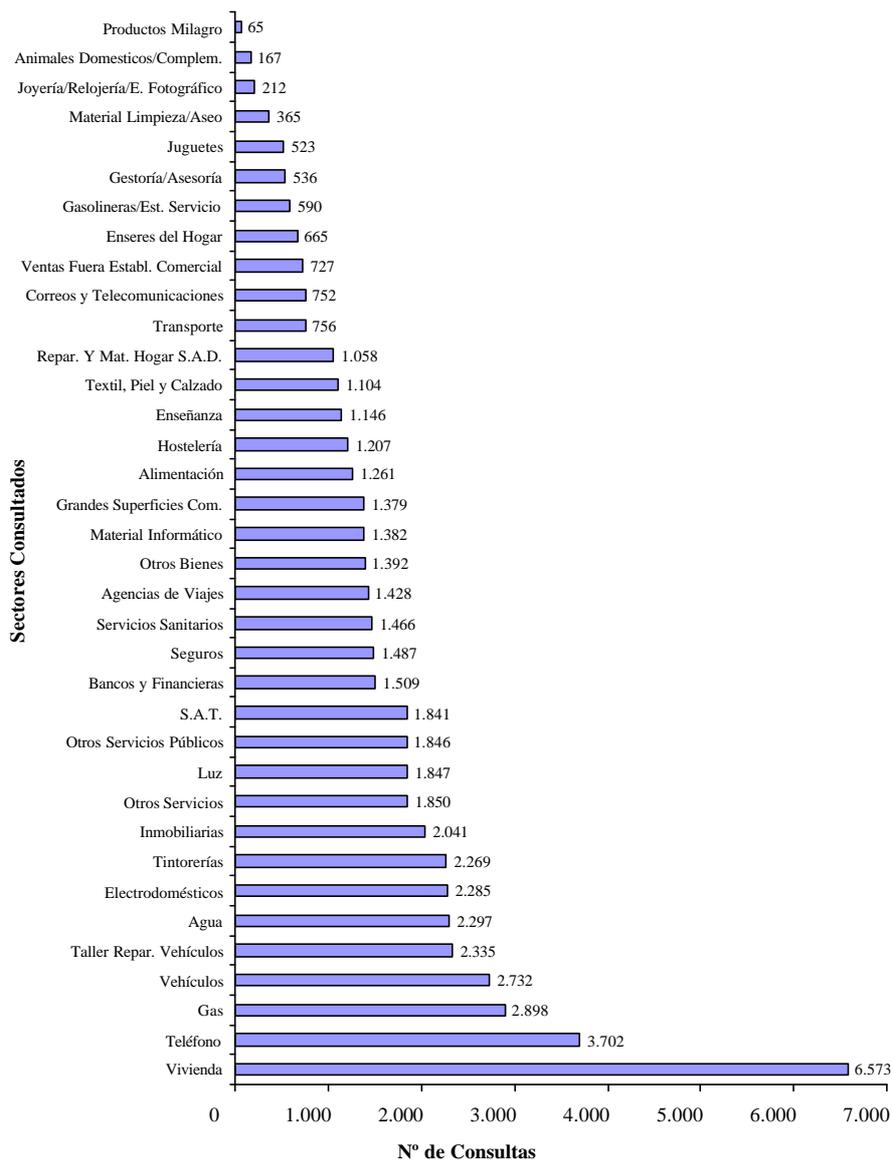
Sectores	2003		2004		Tasa de Variación 03/04
	Nº	%	Nº	%	
Agua	2.872	4,27	2.297	4,12	-20,02
Gas	3.695	5,49	2.898	5,20	-21,57
Luz	2.340	3,48	1.847	3,32	-21,07
Transporte	972	1,44	756	1,36	-22,22
Teléfono	4.326	6,43	3.702	6,65	-14,42
Correos y Telecomunicaciones	868	1,29	752	1,35	-13,36
Otros Servicios Públicos	1.998	2,97	1.846	3,31	-7,61
Alimentación	1.600	2,38	1.261	2,26	-21,19
Productos Milagro	168	0,25	65	0,12	-61,31
Textil, Piel y Calzado	1.263	1,88	1.104	1,98	-12,59
Electrodomésticos	2.567	3,81	2.285	4,10	-10,99
Vehículos	3.412	5,07	2.732	4,91	-19,93
Vivienda	8.174	12,14	6.573	11,80	-19,59
Enseres del Hogar	808	1,20	665	1,19	-17,70
Material Limpieza/Aseo	449	0,67	365	0,66	-18,71
Material Informático	1.644	2,44	1.382	2,48	-15,94
Animales Domesticos/Complem.	215	0,32	167	0,30	-22,33
Otros Bienes	1.443	2,14	1.392	2,50	-3,53
Juguetes	455	0,68	523	0,94	14,95
Tintorerías	2.805	4,17	2.269	4,07	-19,11
Grandes Superficies Com.	1.535	2,28	1.379	2,48	-10,16
Taller Repar. Vehículos	2.909	4,32	2.335	4,19	-19,73
S.A.T.	2.127	3,16	1.841	3,31	-13,45
Gasolineras/Est. Servicio	563	0,84	590	1,06	4,80
Servicios Sanitarios	1.845	2,74	1.466	2,63	-20,54
Hostelería	1.362	2,02	1.207	2,17	-11,38
Enseñanza	1.996	2,96	1.146	2,06	-42,59
Agencias de Viajes	1.697	2,52	1.428	2,56	-15,85
Repar. Y Mat. Hogar S.A.D.	1.314	1,95	1.058	1,90	-19,48
Joyería/Relojería/E. Fotográfico	265	0,39	212	0,38	-20,00
Ventas Fuera Establ. Comercial	928	1,38	727	1,31	-21,66
Bancos y Financieras	1.656	2,46	1.509	2,71	-8,88
Seguros	1.748	2,60	1.487	2,67	-14,93
Gestoría/Asesoría	587	0,87	536	0,96	-8,69
Inmobiliarias	2.525	3,75	2.041	3,66	-19,17
Otros Servicios	2.190	3,25	1.850	3,32	-15,53
<b>Total</b>	<b>67.321</b>	<b>100,00</b>	<b>55.693</b>	<b>100,00</b>	<b>-17,27</b>

Fuente: Conselleria de Empresa, Universidad y Ciencia. Dirección General de Seguridad Industrial y Consumo.

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

Gráfico III.5.1

**NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN LA COMUNIDAD VALENCIANA. AÑO 2004. TOTAL: 55.693**



Fuente: Conselleria de Empresa, Universidad y Ciencia. Dirección General de Seguridad Industrial y Consumo.

En el Gráfico III.5.2, se observa que durante el año 2004, el número de reclamaciones y denuncias por sectores o tipos de productos en la Comunidad Valenciana alcanzó la cifra de 12.829 reclamaciones que supone un incremento del 5,32% y contrastan con las 12.181 del año 2003.

Se puede observar que durante el año 2004, el mayor número de reclamaciones y denuncias lo presentaron los sectores de Teléfono con 2.361 reclamaciones, el de Otros Servicios con 1.241 y el de Taller de Reparación de Vehículos con 847 reclamaciones. En el año 2003, los sectores que registraron un mayor número de reclamaciones y denuncias 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 Cuadro III.5.2, a diferencia de otros años y con datos del año 2004, se indica el número total de reclamaciones y denuncias presentadas en materia de consumo, que como se ha indicado anteriormente asciende a 12.829. De esta forma, se distingue el número de denuncias que representa una cifra de 1.961 y el número de reclamaciones que asciende a 10.868.

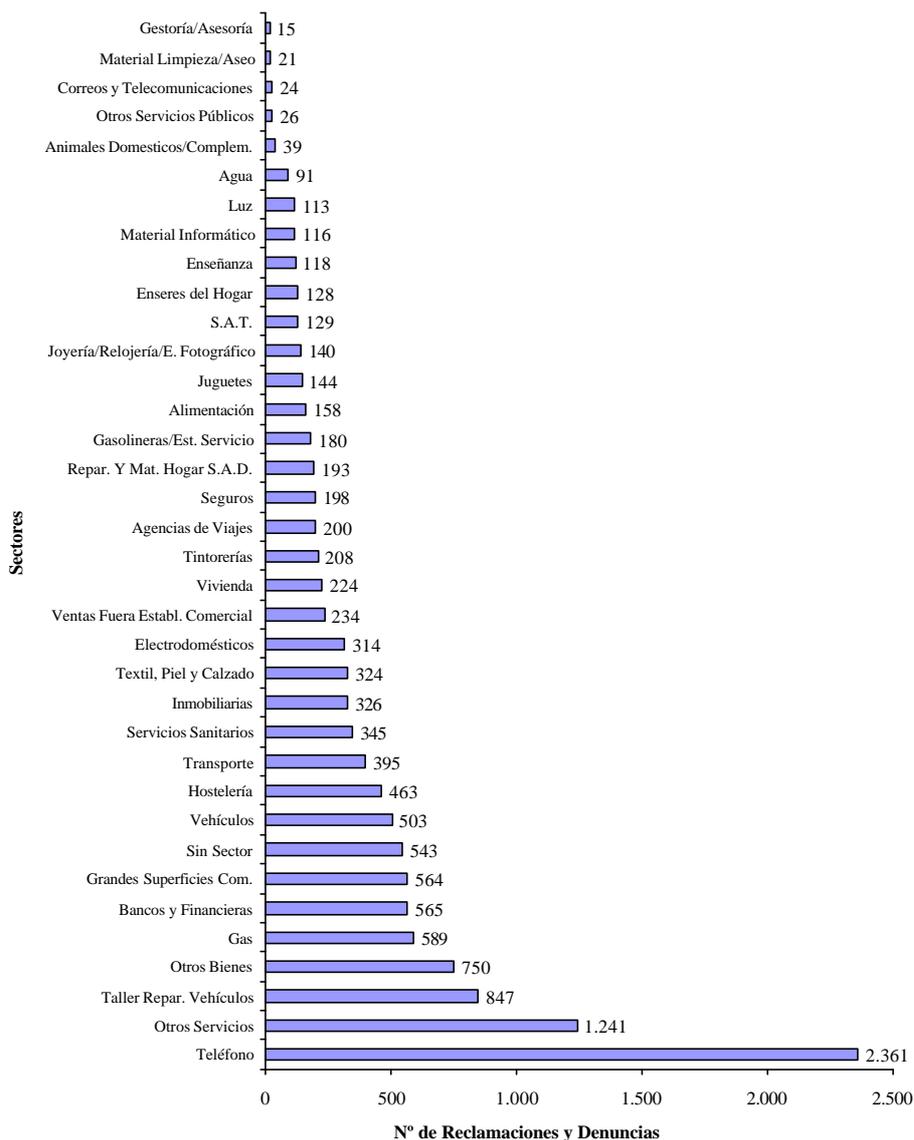
Por provincias, el número de denuncias representan un total de 569 en Alicante, 238 en Castellón y 1.154 en Valencia. Los sectores con mayor cifra de denuncias fueron el denominado Sin sector con 495 denuncias y los sectores de Teléfono y Otros Bienes con 167 denuncias cada sector.

Respecto a las reclamaciones, el número total es de 10.868, que por provincias corresponden 2.562 a Alicante, 1.437 a Castellón y 6.869 a Valencia. Por sectores, el sector de Teléfonos con 2.194 es el que mayor número de reclamaciones presenta, le sigue el sector de Otros Servicios con 1.095 reclamaciones y el sector de Taller de Reparación de Vehículos con 789 reclamaciones.

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

Gráfico III.5.2

**RECLAMACIONES Y DENUNCIAS POR SECTORES O TIPOS DE PRODUCTOS. AÑO 2004. TOTAL C.V.: 12.829**



Fuente: Conselleria de Empresa, Universidad y Ciencia. Dirección General de Seguridad Industrial y Consumo.

## MEMORIA 2004

## Cuadro III.5.2

**DENUNCIAS Y RECLAMACIONES PRESENTADAS EN MATERIA DE CONSUMO  
COMUNIDAD VALENCIANA. AÑO 2004**

Sectores	Denuncias				Reclamaciones			
	Alicante	Castellón	Valencia	Total	Alicante	Castellón	Valencia	Total
Sin Sector	0	143	352	495	1	14	33	48
Agua	2	0	3	5	23	3	60	86
Gas	0	0	18	18	29	28	514	571
Luz	0	0	1	1	25	14	73	112
Transporte	3	1	4	8	126	30	231	387
Teléfono	44	19	104	167	460	374	1.360	2.194
Correos y Telecomunicaciones	2	0	0	2	13	4	5	22
Otros Servicios Públicos	1	0	1	2	15	0	9	24
Alimentación	32	10	64	106	13	22	17	52
Productos Milagro	0	0	0	0	0	0	0	0
Textil, Piel y Calzado	38	4	51	93	44	36	151	231
Electrodomésticos	1	0	44	45	48	47	174	269
Vehículos	10	1	27	38	128	61	276	465
Vivienda	8	2	7	17	112	43	52	207
Enseres del Hogar	11	1	38	50	16	1	61	78
Material Limpieza/Aseo	5	0	12	17	3	0	1	4
Material Informático	5	0	6	11	21	13	71	105
Animales Domesticos/Complem.	2	0	5	7	7	3	22	32
Otros Bienes	85	5	77	167	263	61	259	583
Juguetes	51	1	37	89	19	10	26	55
Tintorerías	4	1	8	13	39	25	131	195
Grandes Superficies Com.	33	5	78	116	55	86	307	448
Taller Repar. Vehículos	18	7	33	58	153	107	529	789
S.A.T.	2	3	3	8	35	24	62	121
Gasolineras/Est. Servicio	9	2	16	27	40	19	94	153
Servicios Sanitarios	69	2	8	79	26	39	201	266
Hostelería	44	1	20	65	122	66	210	398
Enseñanza	1	1	4	6	39	13	60	112
Agencias de Viajes	0	0	3	3	49	10	138	197
Repar. Y Mat. Hogar S.A.D.	7	1	12	20	95	9	69	173
Joyería/Relojería/E. Fotográfico	8	0	12	20	18	16	86	120
Ventas Fuera Establ. Comercial	12	1	10	23	91	26	94	211
Bancos y Financieras	3	0	7	10	114	39	402	555
Seguros	4	0	3	7	53	23	115	191
Gestoría/Asesoría	0	0	1	1	3	2	9	14
Inmobiliarias	4	10	7	21	9	88	208	305
Otros Servicios	51	17	78	146	255	81	759	1.095
<b>Total</b>	<b>569</b>	<b>238</b>	<b>1.154</b>	<b>1.961</b>	<b>2.562</b>	<b>1.437</b>	<b>6.869</b>	<b>10.868</b>

Fuente: Conselleria de Empresa, Universidad y Ciencia. Dirección General de Seguridad Industrial y Consumo.

### **5.3.2. Estadísticas de las Juntas Arbitrales de Consumo**

Como ya se ha venido indicando otros años, el Sistema Arbitral de Consumo es un sistema extrajudicial, voluntario, gratuito, aceptado por las dos partes, que se utiliza para resolver con mayor comodidad las diferencias que puedan existir entre los consumidores y las empresas. Además este sistema ofrece una vía rápida y gratuita en la resolución de conflictos de los consumidores.

En este sentido es el Colegio Arbitral, compuesto por tres árbitros, el que toma la decisión sobre el conflicto, después de oír a las partes y ha de dictarse en un plazo máximo de cuatro meses. Esta resolución se denomina laudo arbitral y tiene la misma eficacia que una sentencia judicial y además las partes están obligadas a aceptar el mismo y lo deben cumplir, no pudiendo acudir a los tribunales ordinarios una vez se ha resuelto el problema por esta vía.

Las solicitudes de arbitraje en materia de consumo, se pueden presentar ante las propias Juntas Arbitrales de Consumo, o ante las dependencias de organismos públicos entre los que destacan las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (O.M.I.C.) y los Servicios Territoriales de Turismo o de Consumo.

También se puede presentar esta solicitud de arbitraje ante las sedes de las organizaciones y asociaciones de defensa y protección de los consumidores y usuarios y el requisito exigido es el de ser socio. Las organizaciones más importantes en nuestra Comunidad 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.

Las sedes de las juntas arbitrales que existen en nuestra Comunidad son la de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Valenciana en Valencia y las de las Juntas Arbitrales de Consumo de Alicante, Benidorm y Castellón.

En el Cuadro III.5.3, se indican con datos del año 2004 las estadísticas globales de las Juntas Arbitrales de Consumo en la Comunidad Valenciana.

## MEMORIA 2004

## Cuadro III.5.3

**ESTADÍSTICAS GLOBALES DE LAS JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO EN LA COMUNIDAD VALENCIANA, AÑO 2004**

<b>Solicitudes de arbitraje planteadas por los consumidores</b>	<b>Nº</b>
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	651
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	281
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	334
Junta Arbitral de Consumo de Comunidad Valenciana	1.241
Total Solicitudes de arbitraje 2004	2.507
Total Solicitudes de arbitraje 2003	2.636
Incremento años 03-04	-4,89%
<b>Expedientes resueltos por Mediaciones previas a la realización de arbitraje</b>	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	75
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	55
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	30
Junta Arbitral de Consumo de Comunidad Valenciana	146
Total Solicitudes de arbitraje 2004	306
Total Solicitudes de arbitraje 2003	325
Incremento años 03-04	-5,85%
<b>Audiencias arbitrales celebradas</b>	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	284
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	98
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	112
Junta Arbitral de Consumo de Comunidad Valenciana	631
Total Solicitudes de arbitraje 2004	1.125
Total Solicitudes de arbitraje 2003	1.505
Incremento años 03-04	-25,25%
<b>Expedientes resueltos por Laudos dictados por las Juntas Arbitrales de Consumo</b>	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	272
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	85
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	104
Junta Arbitral de Consumo de Comunidad Valenciana	537
Total Solicitudes de arbitraje 2004	998
Total Solicitudes de arbitraje 2003	1.320
Incremento años 03-04	-24,39%

.../...

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

<b>Adhesiones de empresarios y profesionales al Sistema Arbitral de Consumo</b>	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	3.548
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	1.696
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	952
Junta Arbitral de Consumo de Comunidad Valenciana	10.389
Total Adhesiones 2004	16.585
Total Adhesiones 2003	15.823
Incremento años 03-04	4,82%
<b>Tipología de los Laudos dictados</b>	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	
Estimatorias total o parcialmente	36,55%
Desestimatorias	36,55%
Conciliatorias	26,88%
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	
Estimatorias total o parcialmente	47,22%
Desestimatorias	38,88%
Conciliatorias	13,88%
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	
Estimatorias total o parcialmente	39,58%
Desestimatorias	31,25%
Conciliatorias	29,16%
Junta Arbitral de Consumo de Comunidad Valenciana	
Estimatorias total o parcialmente	39,68%
Desestimatorias	40,85%
Conciliatorias	19,47%
<b>Modalidades de los Laudos dictados</b>	
Unanimidad	99,00%
Mayoría	1,00%
<b>Principales motivos de reclamación</b>	
* Incumplimiento de contratos	
* Prestaciones defectuosas de servicios	
* Discrepancia en facturaciones	

Fuente: Conselleria de Empresa, Universidad y Ciencia. Dirección General de Seguridad Industrial y Consumo.

Según se observa en el cuadro, durante el año 2004, las solicitudes de arbitraje que se presentaron ascendieron a 2.507, que suponen una disminución del 4,89% respecto al año 2003, donde el número de las mismas representó una cifra de 2.636 solicitudes.

Sobre la presentación de estas solicitudes, analizadas por Juntas Arbitrales de Consumo, se aprecia que en la Junta Arbitral de Alicante fueron tramitadas 651 solicitudes, en la de Benidorm 281, en la de Castellón un total de 334 y 1.241 solicitudes ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Valenciana.

En cuanto a los expedientes resueltos por mediaciones previas a la realización de arbitraje, este año también se ha producido un descenso, ya que de las 325 solicitudes del año 2003, se ha pasado a las 306 del año 2004, que representa una disminución del 5,85%.

Durante el ejercicio del año 2004, en cuanto a las audiencias arbitrales celebradas, también se ha reflejado una notable disminución, ya que de las 1.505 audiencias del año 2003 se han realizado en este año un total de 1.125, que ha supuesto una tasa negativa del 25,25% de decrecimiento.

El número de expedientes resueltos por Laudos dictados por las Juntas Arbitrales de Consumo, en el año 2004, ha descendido en un 24,39%, ya que se ha pasado de una cifra de 1.320 laudos en el año 2003 a 998 de este año. Por Juntas Arbitrales de Consumo estos laudos se han tramitado 272 en Alicante, 85 en Benidorm, 104 en Castellón y 537 en la Junta de la Comunidad Valenciana.

En lo relativo a la tipología de estos laudos dictados, en la mayoría de las Juntas Arbitrales de Consumo, a diferencia del año anterior, el porcentaje de laudos estimatorios total o parcialmente es superior al de laudos desestimatorios, con la salvedad de la Junta de Alicante donde coincide el número y la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Valenciana donde los desestimatorios tienen mayor porcentaje.

Al analizar estos datos por Juntas Arbitrales, se puede observar que en la Junta Arbitral de Consumo de Alicante coincide el porcentaje tanto de los laudos desestimatorios como el de los estimados total o parcialmente con un 36,55%, siendo el de los conciliatorios de un 26,88%. En la Junta de Benidorm, el 47,22% fueron estimatorios total o parcialmente, los desestimatorios representaron el 38,88% y los conciliatorios fueron el 29,16%. En la Junta de Castellón fueron estimados total o parcialmente el 39,58%, se desestimaron el 31,25% y se conciliaron el 19,47%. Y en la Junta de la Comunidad Valenciana, las cifras porcentuales de los laudos desestimatorios alcanzó el 40,85%, la de laudos estimatorios total o parcialmente fue del 39,68%, y la de laudos conciliatorios del 19,47%.

Como ha venido ocurriendo en años anteriores, la mayoría de los laudos se dictan por unanimidad y en el año 2004 este porcentaje fue del 99% y el restante 1% fue para los laudos resueltos por mayoría.

En relación a las adhesiones de empresarios y profesionales al Sistema Arbitral de Consumo en la Comunidad Valenciana, durante el año 2004, el número de éstas ascendió a 16.585, que representa un incremento del 4,82% respecto a las 15.823 del año anterior. Por Juntas Arbitrales, las adhesiones se distribuyen en 3.548 en la de Alicante, 1.696 en la de Benidorm, 952 en la de Castellón y 10.389 en la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Valenciana.

Además, en la Memoria de este año, se introduce como novedad una breve descripción de los principales motivos de reclamación en materia de consumo, que se resumen en las siguientes:

- Incumplimiento de contratos.
- Prestaciones defectuosas de servicios.
- Discrepancias en facturaciones.

Del análisis de estos datos, se puede concluir que la utilización de este sistema denota la creciente solidez del mismo para la resolución de controversias planteadas por los consumidores y usuarios.

#### **5.4. PROGRAMAS DE LA GENERALITAT VALENCIANA EN MATERIA DE CONSUMO**

A finales del año 2004, el departamento de la Generalitat Valenciana responsable de las políticas públicas en materia de consumo era la Dirección General de Seguridad Industrial y Consumo, que depende orgánicamente de la Conselleria de Empresa, Universidad y Ciencia.

Respecto al ejercicio del año 2004, la entonces Conselleria de Industria, Comercio y Turismo publicó por una parte, la Orden de 4 de diciembre de 2003, por la que se establecen las bases para la concesión de subvenciones para acciones estratégicas en materia de consumo para el ejercicio 2004 y por la otra, la Orden de 4 de diciembre de 2003, 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 2004.

En este sentido, la primera orden tenía como 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 2004.

MEMORIA 2004

Cuadro III.5.4

**ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN MATERIA DE CONSUMO. AÑO 2004**

ACTIVIDAD	TIPO DE ACCIÓN	Nº ACCIONES REALIZADAS Y REPERCUSIÓN
<b>Publicaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Marcado y publicidad de precios.</li> <li>* Artificios pirotécnicos.</li> <li>* Los nuevos prefijos 803, 806, 807 o 907.</li> <li>* Folleto concurso de fotografía.</li> <li>* Reedición de "Estatuto de Consumidores y Usuarios"</li> </ul>	Más de 50.000 ejemplares distribuidos
<b>Acciones informativas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Día Mundial de los Derechos de los Consumidores.</li> <li>* Concurso y exposición de fotografía en 3 localidades, presencia en medios de comunicación.</li> <li>* Entrevistas, notas de prensa, reportajes, etc.</li> </ul>	600 participantes
<b>Atención y coordinación de OMICS y Asociaciones de Consumidores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Acreditación de Oficinas de Información al Consumidor.</li> <li>* Información periódica en materia de consumo.</li> <li>* Boletín de información sobre consumo (legislación, noticias, opinión, etc.) de carácter trimestral.</li> <li>* Cursos, jornadas, visitas y reuniones de coordinación.</li> </ul>	125 organismos receptores de boletines
<b>Hojas de reclamaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Distribución de hojas de reclamaciones</li> </ul>	26.000 hojas distribuidas
<b>Formación básica y especializada de la población adulta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Formación Técnica Especializada dirigida a personal de la administración:</li> <li>- Cursos: Contratación de servicios y productos telemáticos. Vivienda y mediación.</li> <li>* Formación básica en colaboración con las federaciones de consumidores:</li> <li>- Cursos: Comunidad de propietarios, ley de garantías, curso básico de consumo, servicios financieros, etc.</li> <li>* Formación profesional especializada en consumo.</li> <li>- Líneas de acción: Apoyo técnico al profesorado; Difusión de materiales y recursos; Atención al alumnado.</li> </ul>	<p>34 acciones formativas desarrolladas</p> <p>1.422 personas asistentes a las diferentes acciones</p>

.../...

## NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

...		
<b>Educación de la población infantil y juvenil en el marco de la enseñanza obligatoria</b>	* Programa de educación del consumidor en la escuela:	Cerca de 100.000 niños en la participación de las distintas actividades
	- Líneas de acción: Elaboración de material didáctico, préstamo de talleres y recursos, formación del profesorado.	
	* Red de educación del consumidor:	37 proyectos de investigación subvencionados y desarrollados en centros educativos
	- 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:	384 centros educativos han participado en los distintos programas
- Temas de investigación: Nuevas tecnologías, consumo solidario, publicidad, eco-consumo, alimentación, etc.		
* Certámenes y Concursos:		
- Acciones: Certamen "Juntos somos más" (anual). <i>Expo-jove</i> (anual)	* Más de 2.000 niños participantes	

Fuente: Conselleria de Empresa, Universidad y Ciencia. Dirección General de Seguridad Industrial y Consumo.

También como complemento a estas acciones, se dictó la Orden de 4 de diciembre de 2003, de la Conselleria de Industria, Comercio y Turismo, por la que se convocan siete becas para postgraduados para la realización de estudios e investigaciones y completar la formación práctica en materia de consumo, para el ejercicio de 2004.

En el anterior Cuadro III.5.4, se detallan de una manera exhaustiva las actividades desarrolladas en materia de consumo, en el ejercicio de 2004 y llevadas a cabo desde la Dirección General de Seguridad Industrial y Consumo, con arreglo a lo dispuesto en las órdenes citadas. Estos programas son los siguientes:

- Publicaciones.
- Acciones informativas.
- Atención y coordinación de OMIC y Asociaciones de Consumidores.
- Hojas de reclamaciones.
- Formación básica y especializada de la población adulta.
- Educación de la población infantil y juvenil en el marco de la enseñanza obligatoria.

MEMORIA 2004

Como se ha indicado anteriormente se publicó otra norma, la Orden de 4 de diciembre de 2003, de la entonces Conselleria de Industria, Comercio y Turismo, 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 2004.

En relación con esta orden, el Cuadro III.5.5 recoge las acciones que han sido subvencionadas por medio de la misma, además de indicar el apoyo financiero para el ejercicio de 2004.

En el Cuadro se incluye el número total de actuaciones apoyadas y el importe de las mismas y se distingue según el destino de las líneas de actuación.

Cuadro III.5.5

**APOYO FINANCIERO DURANTE EL EJERCICIO 2004**

	Actuaciones Apoyadas	Importe
<b>Ayudas a corporaciones locales</b>		
Gastos corrientes	62	510.000,00 €
Gastos de inversión	39	132.000,00 €
<b>Ayudas a federaciones y asociaciones</b>		
Gastos corrientes	23	547.125,00 €
Gastos de inversión	17	59.000,00 €
<b>Escuela Valenciana de Consumo</b>		
Actividades de formación, información y estudios e investigaciones en materia de consumo	45	243.300,00 €
Proyectos de investigación e innovación educativa sobre educación del consumidor	32	23.000,00 €
<b>Acciones de modernización, concertación, mejora de la calidad</b>		
Gastos corrientes	31	300.000,00 €
<b>Participación en Juntas Arbitrales</b>		
Gastos corrientes	133	48.350,00 €
<b>Becas de investigación</b>		
Gastos corrientes	7	64.890,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>389</b>	<b>1.927.665,00 €</b>

Fuente: Conselleria de Empresa, Universidad y Ciencia. Dirección General de Seguridad Industrial y Consumo.

De esta forma, para el ejercicio de 2004, la cifra total de acciones apoyadas fueron 389 actuaciones y el importe total ascendió a 1.927.665 euros

#### NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

---

que comparando con el año anterior representa un descenso del 25,76% en cuanto a las acciones subvencionadas y una disminución del 5,59% en el importe, ya que en el año 2003 el total de acciones ascendió a 524 y el apoyo financiero fue de 2.041.825 euros.

Las acciones que por parte de la Dirección General de Seguridad Industrial y Consumo tuvieron más ayudas durante el año 2004 fueron las ayudas a corporaciones locales, con un importe de 642.000 euros y las relativas a federaciones y asociaciones, con un total de 606.125 euros. En este ejercicio, la actuación que menor apoyo financiero tuvo fue la participación en Juntas Arbitrales, con un importes de 48.350 euros.