

5. CONSUMO

En este apartado de la Memoria, por un lado, se apuntan las estadísticas sobre los medios utilizados para la protección y defensa de los consumidores y usuarios de la Comunidad Valenciana y por el otro, se comentan las políticas llevadas a cabo por la Generalitat Valenciana en materia de consumo.

5.1. DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES

Actualmente, la normativa más importante en materia de defensa de los consumidores se concreta en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y en la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo, que incorpora 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 nuestra Comunidad, la participación de los 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 su normativa de desarrollo, en especial, el Decreto 77/1994, de 12 de abril, del Gobierno Valenciano, por el que se regulan las Hojas de Reclamaciones de los consumidores y usuarios de la Comunidad Valenciana.

Respecto a la participación de las asociaciones de consumidores y usuarios en instituciones, cabe destacar que una de las más relevantes es el Comité Económico i Social de la Comunitat Valenciana, ya que desde su creación están representadas las asociaciones y organizaciones de consumidores y usuarios con mayor índice de asociacionismo. En un primer momento fue la Unión de Consumidores de la Comunidad Valenciana y en la actualidad, esta representación la ostenta la Asociación de Amas de Casa y Consumidoras de la Comunidad Valenciana.

5.2. POLÍTICAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Como se ha indicado en otros años, las políticas elaboradas tanto en el ámbito comunitario como en el estatal tienen influencia en nuestra Comunidad. Así, en el año 2005, el Plan Estratégico de Protección al Consumidor, de ámbito estatal, aún se encontraba vigente y tenía como objetivo principal facilitar el

cambio social a la Sociedad de la Información e impulsar la adhesión de las empresas que prestan servicios de interés general al Sistema Arbitral de Consumo. Pero también se encuentra en vigor, la Estrategia comunitaria en materia de política de los consumidores para el periodo 2002-2006, que contempla el desarrollo de la política de protección de los consumidores e incluye la seguridad, los aspectos económicos y las cuestiones jurídicas y no considera las cuestiones relacionadas con la seguridad alimentaria, que cuenta con una agenda y una regulación propias.

Los objetivos de la Estrategia Europea en materia de protección de los consumidores se resumen en los siguientes:

1.- Alto nivel de protección de los consumidores.

Se pretende armonizar, por el medio más apropiado, no sólo la seguridad de los bienes y servicios, sino también los intereses económicos y jurídicos de los consumidores, de forma que puedan realizar transacciones con la confianza necesaria en cualquier lugar de la Unión Europea, a través de cualquier medio. Para ello, se plantean acciones en varios ámbitos políticos:

- Seguridad de los bienes servicios de consumo.
- Legislación sobre los intereses económicos de los consumidores.
- Servicios financieros.
- Comercio electrónico.
- Servicios de interés general.
- Aspectos relativos al comercio internacional y el etiquetado.

2.- Aplicación eficaz de las normas sobre protección de los consumidores.

Aunque la Unión Europea tiene una función coordinadora, dicha aplicación sigue siendo básicamente una competencia nacional, regional o local. En este sentido, deben plantearse acciones en los siguientes ámbitos:

- Cooperación entre los Estados miembros en la aplicación de las normas.
- Información sobre la seguridad de los bienes y servicios.
- Vías de recurso.
- Apoyo a las asociaciones de consumidores.

3.- Participación adecuada de las organizaciones.

Los consumidores deben tener la posibilidad de participar en las políticas que las afectan para que éstas sean eficaces. Para lograrlo, se propone desarrollar acciones en los siguientes ámbitos:

- Revisión de los mecanismos de participación de las organizaciones de consumidores en la elaboración de políticas comunitarias.
- Información y educación de los consumidores.
- Apoyo a las organizaciones de consumidores y desarrollo de su capacidad.

5.3. CONSULTAS Y RECLAMACIONES DE LOS CONSUMIDORES

5.3.1. Consultas y reclamaciones

En el marco de las políticas de protección de los consumidores, el desarrollo de los mecanismos para resolver los conflictos entre éstos y las empresas han adquirido, en los últimos tiempos, una gran importancia.

En este tiempo, la acción y la coordinación entre las instituciones públicas y las asociaciones y organizaciones de consumidores y usuarios ha producido avances notables, tanto en lo relativo a la defensa de los consumidores y usuarios, mediante la recepción de sus quejas y la tramitación de recursos, como en la extensión del conocimiento de los derechos que asisten a los ciudadanos en esta materias.

MEMORIA 2005

Cuadro III.5.1

**NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN LA COMUNIDAD VALENCIANA
AÑOS 2004-2005**

Sectores	2005		2004		Tasa Variación
	Nº	%	Nº	%	04/05
Agua	187	4,12	2.297	0,79	-91,86
Gas	574	5,20	2.898	2,41	-80,19
Luz	373	3,32	1.847	1,57	-79,81
Transporte	435	1,36	756	1,83	-42,46
Teléfono	3.274	6,65	3.702	13,76	-11,56
Correos y Telecomunicaciones	189	1,35	752	0,79	-74,87
Otros Servicios Públicos	3.206	3,31	1.846	13,48	73,67
Alimentación	430	2,26	1.261	1,81	-65,90
Productos Milagro	4	0,12	65	0,02	-93,85
Textil, Piel y Calzado	614	1,98	1.104	2,58	-44,38
Electrodomésticos	1.405	4,10	2.285	5,91	-38,51
Vehículos	1.254	4,91	2.732	5,27	-54,10
Vivienda	2.649	11,80	6.573	11,14	-59,70
Enseres del Hogar	553	1,19	665	2,32	-16,84
Material Limpieza/Aseo	21	0,66	365	0,09	-94,25
Material Informático	405	2,48	1.382	1,70	-70,69
Animales Domesticos/Complem.	74	0,30	167	0,31	-55,69
Otros Bienes	752	2,50	1.392	3,16	-45,98
Juguetes	111	0,94	523	0,47	-78,78
Tintorerías	209	4,07	2.269	0,88	-90,79
Grandes Superficies Com.	204	2,48	1.379	0,86	-85,21
Taller Repar. Vehículos	547	4,19	2.335	2,30	-76,57
S.A.T.	265	3,31	1.841	1,11	-85,61
Gasolineras/Est. Servicio	76	1,06	590	0,32	-87,12
Servicios Sanitarios	353	2,63	1.466	1,48	-75,92
Hostelería	234	2,17	1.207	0,98	-80,61
Enseñanza	186	2,06	1.146	0,78	-83,77
Agencias de Viajes	476	2,56	1.428	2,00	-66,67
Repar. Y Mat. Hogar S.A.D.	511	1,90	1.058	2,15	-51,70
Joyería/Relojería/E. Fotográfico	149	0,38	212	0,63	-29,72
Ventas Fuera Establ. Comercial	225	1,31	727	0,95	-69,05
Bancos y Financieras	795	2,71	1.509	3,34	-47,32
Seguros	735	2,67	1.487	3,09	-50,57
Gestoría/Asesoría	56	0,96	536	0,24	-89,55
Inmobiliarias	296	3,66	2.041	1,24	-85,50
Otros Servicios	1.959	3,32	1.850	8,24	5,89
Total	23.786	100	55.693	100	-57,29

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

En la Comunidad Valenciana, en el año 2005, como se observa en el Cuadro III.5.1, el total de consultas realizadas por sectores por parte de los consumidores ascendió a 23.786, que representa un descenso del 57,29% sobre el año 2004, que se presentaron 55.693 consultas.

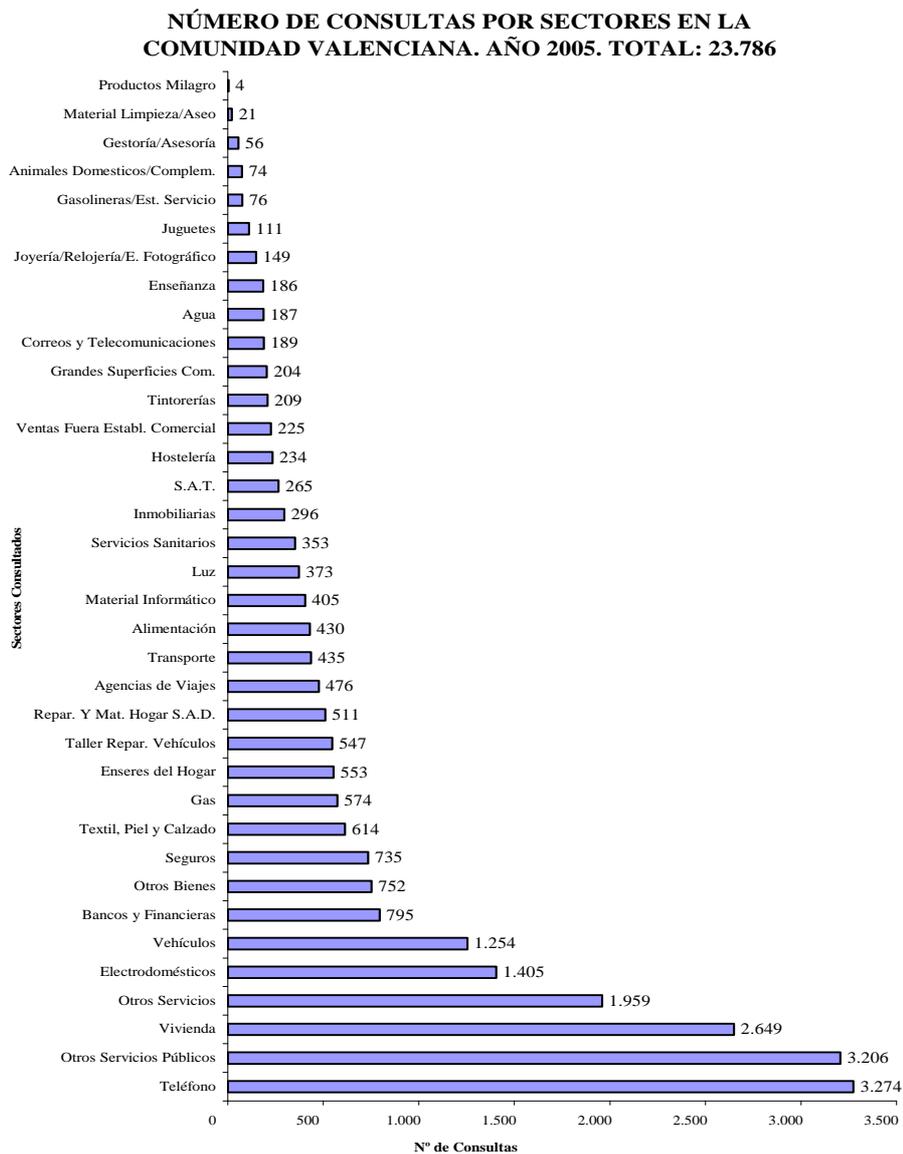
También en el año 2005, al igual que en el año 2004, la mayoría de sectores presentaron tasas de crecimiento negativo, salvo los sectores de otros servicios públicos y otros servicios como observaremos más adelante. Así, los sectores con mayor tasa negativa en el número de consultas fueron el sector de Material de Limpieza/Aseo con una disminución del 94,25%, el de Productos Milagro con una tasa negativa del 93,85% y el de Agua con un decrecimiento del 91,86%. En el año 2004, los sectores que registraron mayor decrecimiento en el número de consultas fueron el sector de Productos Milagro con un descenso del 61,31%, el de Enseñanza con un 39,53% y el de Agua con una disminución del 18,56%.

Por contra, los sectores con mayor incremento en el número de consultas en el año 2005 fueron el sector de Otros Servicios Públicos con un 73,67% y el sector de Otros Servicios con un aumento del 5,89%. En el año 2004, los sectores que presentaron mayor aumento en el número de consultas 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%.

Se observa en el Gráfico III.5.1, que en el año 2005, el número de consultas por sectores realizadas en la Comunidad Valenciana ascendió a 23.786 consultas, tal y como se ha mencionado en el Cuadro III.5.1.

En el año 2005, el sector con mayor número de consultas fue el de Teléfono con 3.274 consultas y un descenso del 11,56% sobre el año 2004, en el que el número de consultas fue de 3.702. Los otros sectores con mayor número de consultas, fueron el sector de Otros Servicios Públicos con 3.206 consultas y el de la Vivienda con 2.649 consultas.

Gráfico III.5.1



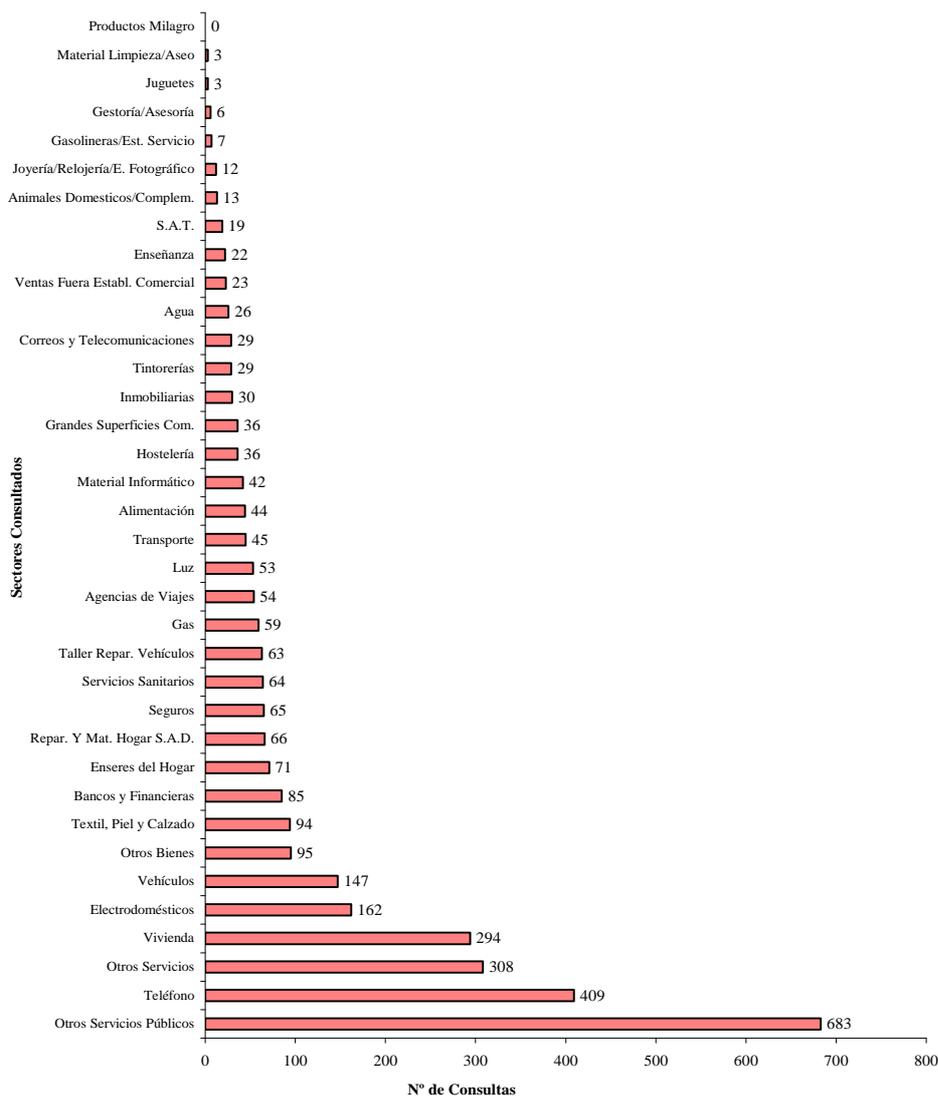
Fuente: Conselleria de Empresa, Universidad y Ciencia. Dirección General de Seguridad Industrial y Consumo.

Como novedad en esta Memoria, se incorpora la información del número de consultas por sectores en la Comunidad Valenciana, desglosada por provincias.

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

Gráfico III.5.2

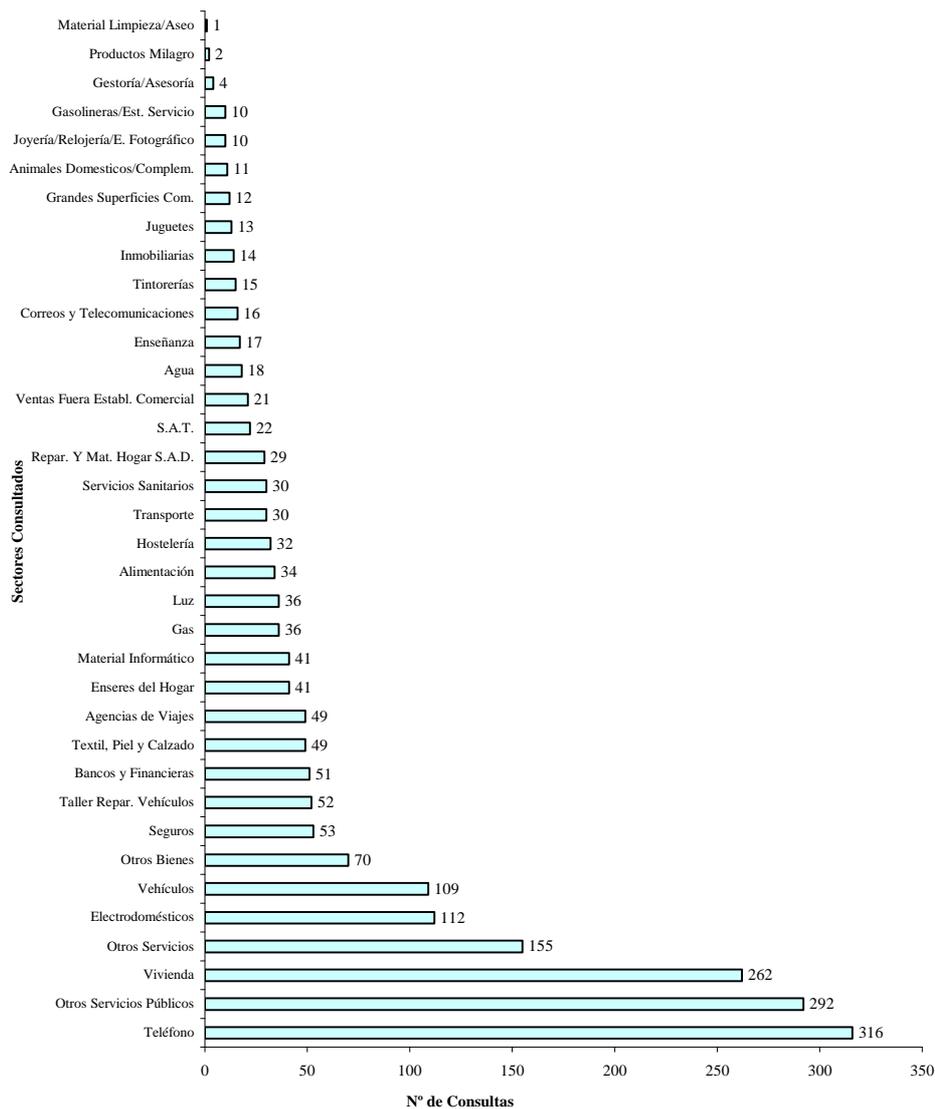
NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN ALICANTE AÑO 2005.
TOTAL: 3.197



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

En el gráfico III.5.2, se observa que el número total de consultas por sectores en la provincia de Alicante fue de 3.197 y los sectores con mayor número de consultas fueron el de Teléfono, el de Otros Servicios Públicos y el de la Vivienda.

**NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN CASTELLÓN AÑO
2005. TOTAL: 2.065**



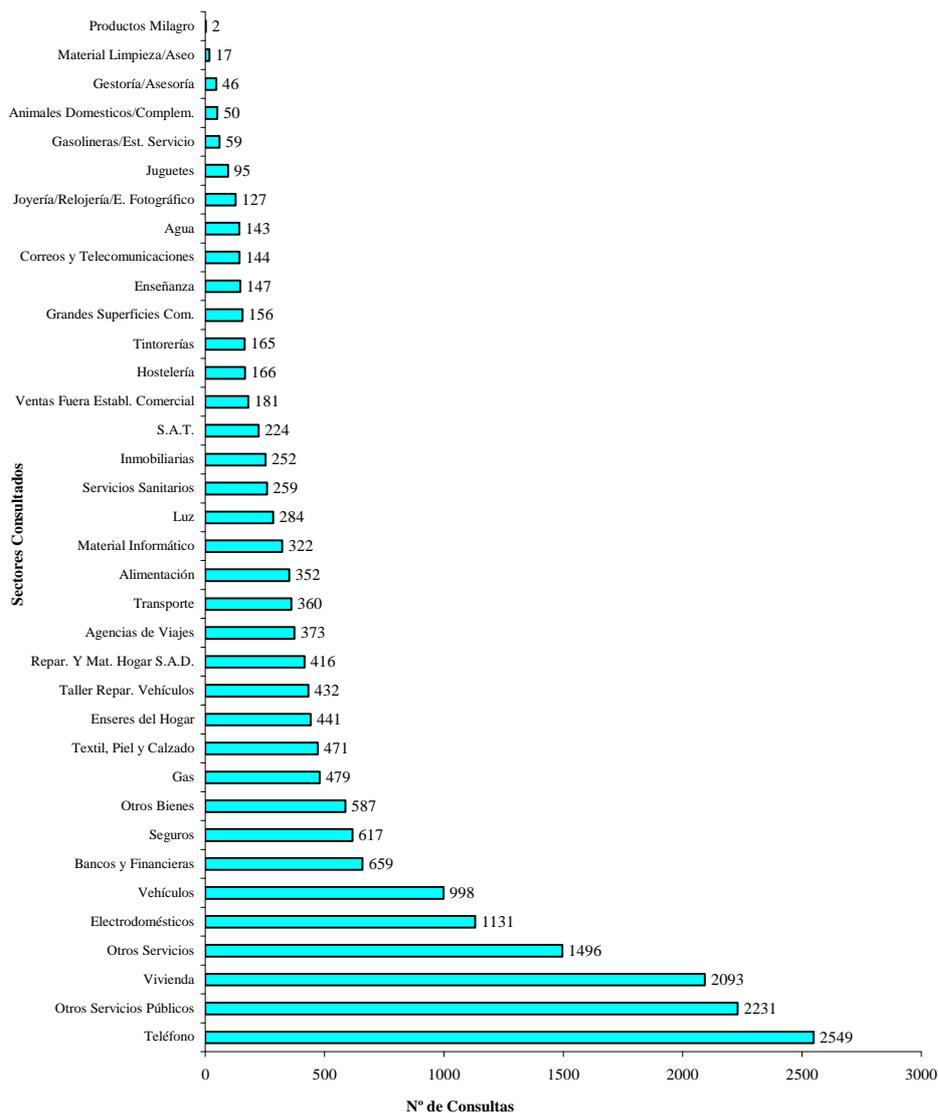
Fuente: Conselleria de Empresa, Universidad y Ciencia. Dirección General de Seguridad Industrial y Consumo.

En la provincia de Castellón el número de consultas ascendió a 2.065 y también los sectores con mayor número de consultas fueron Teléfono, Otros Servicios Públicos y Vivienda.

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

Gráfico III.5.4

NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN VALENCIA. AÑO 2005.
TOTAL: 18.524

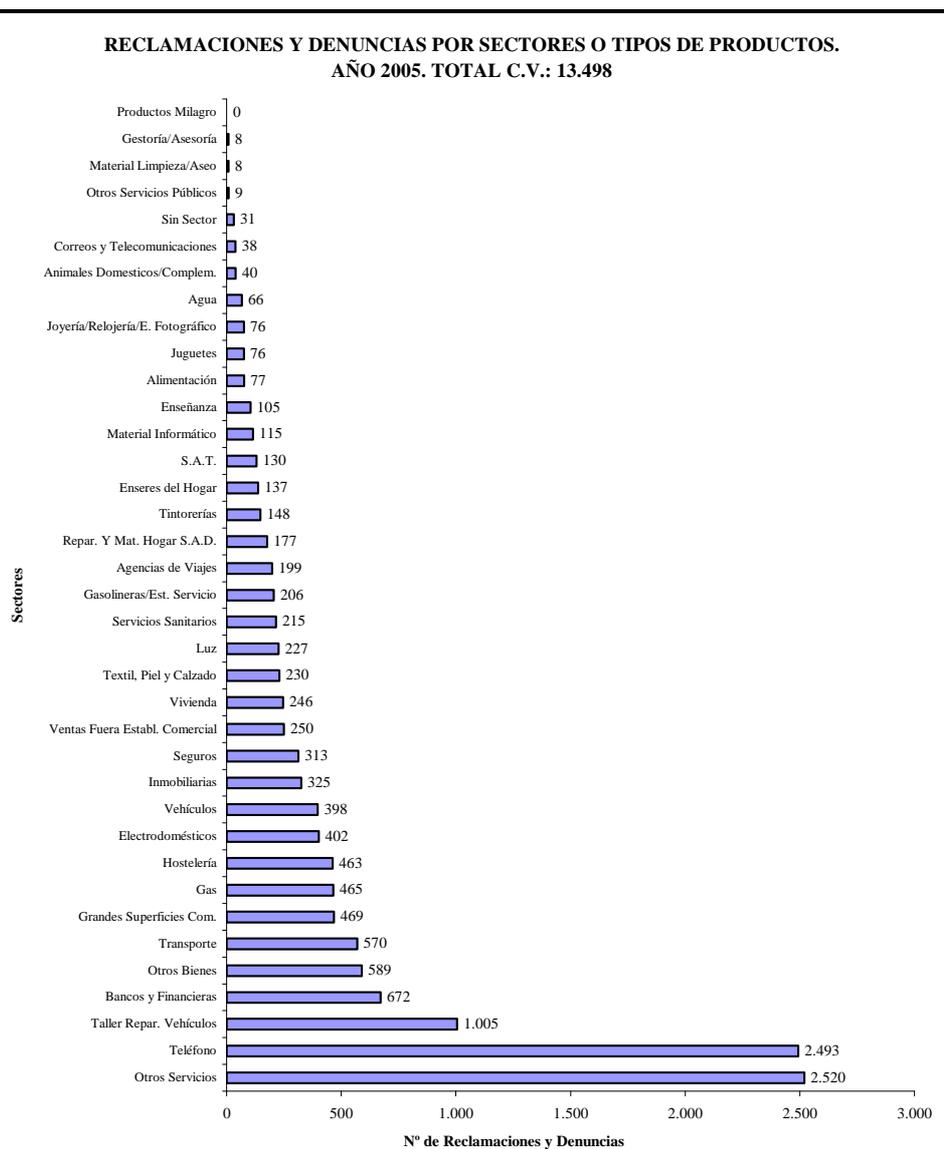


Fuente: Conselleria de Empresa, Universidad y Ciencia. Dirección General de Seguridad Industrial y Consumo.

Finalmente en la provincia de Valencia, los sectores con mayor número de consultas fueron asimismo el de Teléfono, el de Otros Servicios Públicos y el de la Vivienda, con un número total de 18.524 consultas.

A continuación, en el Gráfico III.5.5, se indica el número de reclamaciones y denuncias por sectores o tipos de productos en la Comunidad Valenciana. En el año 2005, se produjeron 13.498 reclamaciones que implica un aumento del 5,21% respecto a las 12.829 del año anterior.

Gráfico III.5.5



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

En el gráfico, se aprecia que en el año 2005, el mayor número de reclamaciones y denuncias se presentaron en los sectores de Otros Servicios con 2.520 reclamaciones, el de Teléfono con 2.493 y el de Taller de Reparación de Vehículos con 1.005 reclamaciones. En el año 2004, los sectores que registraron un mayor número de reclamaciones y denuncias fueron el de Teléfono con 2.361, el de Otros Servicios con 1.241 y el de Taller de Reparación de Vehículos con 847 reclamaciones.

En el Cuadro III.5.2, al igual que el año anterior, se indica tanto el número total de reclamaciones como el de denuncias presentadas en materia de consumo. En el año 2005 esta cifra alcanza el número de 15.171, que corresponden 1.673 a denuncias y 13.498 a reclamaciones.

El número de denuncias, desglosado por provincias, presenta un total de 734 en Alicante, 142 en Castellón y 797 en Valencia. Los sectores con mayor cifra de denuncias fueron el denominado Sin sector con 647, el sector de Otros Bienes con 129 y el sector de Juguetes con 118 denuncias.

El número total de reclamaciones, distribuidas por provincias corresponden 2.814 a Alicante, 1.661 a Castellón y 9.023 a Valencia. Por sectores, como se ha indicado anteriormente, el sector con mayor número de consultas fue el de Teléfono con 3.274, el sector de Otros Servicios Públicos con 3.206 y el de la Vivienda con 2.649 consultas.

MEMORIA 2005

Cuadro III.5.2

**DENUNCIAS Y RECLAMACIONES PRESENTADAS EN MATERIA DE CONSUMO
COMUNIDAD VALENCIANA. AÑO 2005**

Sectores	Denuncias				Reclamaciones			
	Alicante	Castellón	Valencia	Total	Alicante	Castellón	Valencia	Total
Sin Sector	2	138	507	647	4	16	11	31
Agua	1		5	6	24	3	39	66
Gas	4		2	6	34	36	395	465
Luz	3		1	4	63	23	141	227
Transporte	15			15	168	32	370	570
Teléfono	44		24	68	480	393	1.620	2.493
Correos y Telecomunicaciones	4			4	28	9	1	38
Otros Servicios Públicos	2			2	5	1	3	9
Alimentación	54		26	80	15	7	55	77
Productos Milagro				0				0
Textil, Piel y Calzado	61		18	79	49	36	145	230
Electrodomésticos	13	1	9	23	65	31	306	402
Vehículos	21			21	160	79	159	398
Vivienda	15		1	16	114	89	43	246
Enseres del Hogar	33		10	43	22	19	96	137
Material Limpieza/Aseo	5		2	7	6	1	1	8
Material Informático	5		4	9	24	11	80	115
Animales Domésticos/Complem.	9		2	11	14	6	20	40
Otros Bienes	74		55	129	23	10	43	76
Juguetes	86		32	118	186	88	315	589
Tintorerías	13		1	14	30	19	99	148
Grandes Superficies Com.	29		31	60	117	142	210	469
Taller Repar. Vehículos	29	1	4	34	169	134	702	1.005
S.A.T.	7		3	10	33	18	79	130
Gasolineras/Est. Servicio	44			44	26	33	147	206
Servicios Sanitarios	8		4	12	48	41	126	215
Hostelería	35		3	38	119	87	257	463
Enseñanza	2		1	3	37	11	57	105
Agencias de Viajes	3		1	4	65	8	126	199
Repar. Y Mat. Hogar S.A.D.	13		21	34	75	18	84	177
Joyería/Relojería/E. Fotográfico	5		3	8	10	12	54	76
Ventas Fuera Establ. Comercial	20	2	3	25	119	33	98	250
Bancos y Financieras	1		1	2	131	39	502	672
Seguros	2			2	65	25	223	313
Gestoría/Asesoría	1			1			8	8
Inmobiliarias	9		6	15	42	14	269	325
Otros Servicios	62		17	79	244	137	2.139	2.520
Total	734	142	797	1.673	2.814	1.661	9.023	13.498

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

5.3.2. Estadísticas de las Juntas Arbitrales de Consumo

En materia de consumo, se utiliza el Sistema Arbitral de Consumo para la resolución de los conflictos con mayor comodidad, por parte de los consumidores. Éste es un sistema extrajudicial, voluntario, gratuito, aceptado por las dos partes, que se usa para resolver con rapidez las diferencias que puedan existir entre los consumidores y las empresas.

La decisión sobre el conflicto, que se denomina Laudo, la toma el Colegio Arbitral, después de oír a las partes y se dicta en un plazo máximo de cuatro meses. Esta resolución tiene la misma eficacia que una sentencia judicial y las partes están obligadas a aceptarla y a cumplirla y no pueden acudir a los tribunales ordinarios, una vez se ha resuelto el problema por esta vía.

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

Ante las sedes de las organizaciones y asociaciones de defensa y protección de los consumidores y usuarios también se puede presentar esta solicitud de arbitraje y el requisito exigido es el de ser socio.

Las organizaciones de consumidores 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.

En la Comunidad Valenciana, las sedes de las juntas arbitrales 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.

A continuación, en el Cuadro III.5.3, aparecen los datos estadísticos globales de las Juntas Arbitrales de Consumo en la Comunidad Valenciana durante el año 2005.

Cuadro III.5.3

ESTADÍSTICAS GLOBALES DE LAS JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO EN LA COMUNIDAD VALENCIANA, AÑO 2005

Solicitudes de arbitraje planteadas por los consumidores	Nº
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	435
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	363
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	431
Junta Arbitral de Consumo de Comunidad Valenciana	1.425
Total Solicitudes de arbitraje 2005	2.654
Total Solicitudes de arbitraje 2004	2.507
Incremento años 04-05	5,86%
Expedientes resueltos por Mediaciones previas a la realización de arbitraje	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	45
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	67
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	45
Junta Arbitral de Consumo de Comunidad Valenciana	190
Total Solicitudes de arbitraje 2005	347
Total Solicitudes de arbitraje 2004	306
Incremento años 04-05	13,40%
Audiencias arbitrales celebradas	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	181
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	67
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	148
Junta Arbitral de Consumo de Comunidad Valenciana	885
Total Solicitudes de arbitraje 2005	1.281
Total Solicitudes de arbitraje 2004	1.125
Incremento años 04-05	13,87%
Expedientes resueltos por Laudos dictados por las Juntas Arbitrales de Consumo	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	125
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	65
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	119
Junta Arbitral de Consumo de Comunidad Valenciana	648
Total Solicitudes de arbitraje 2005	957
Total Solicitudes de arbitraje 2004	998
Incremento años 04-05	-4,11%

.../...

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

.../...

Adhesiones de empresarios y profesionales al Sistema Arbitral de Consumo	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	3.797
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	1.785
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	958
Junta Arbitral de Consumo de Comunidad Valenciana	11.610
Total Adhesiones 2005	18.150
Total Adhesiones 2004	16.585
Incremento años 03-04	9,44%

Tipología de los Laudos dictados	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	
Estimatorias total o parcialmente	41,40%
Desestimatorias	40,40%
Conciliatorias	18,20%
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	
Estimatorias total o parcialmente	62,00%
Desestimatorias	22,50%
Conciliatorias	15,50%
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	
Estimatorias total o parcialmente	38,10%
Desestimatorias	33,50%
Conciliatorias	28,40%
Junta Arbitral de Consumo de Comunidad Valenciana	
Estimatorias total o parcialmente	37,90%
Desestimatorias	46,20%
Conciliatorias	15,90%

Modalidades de los Laudos dictados	
Unanimidad	97,80%
Mayoría	2,20%

Principales motivos de reclamación	
* Incumplimiento de contratos	
* Prestaciones defectuosas de servicios	
* Discrepancia en facturaciones	

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

En el cuadro III.5.3, se aprecia que las solicitudes de arbitraje que se plantearon en el año 2005 fueron 2.654, que implican un incremento del 5,86% respecto a las 2.507 solicitudes del año anterior.

Por Juntas Arbitrales de Consumo, la presentación de solicitudes se desglosa en 435 solicitudes en la Junta Arbitral de Alicante, 363 en la Junta de Benidorm, 431 en la de Castellón y un total de 1.425 solicitudes ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Valenciana en Valencia.

En el año 2005, según se aprecia en el Cuadro, los expedientes resueltos por mediaciones previas a la realización de arbitraje, se han incrementado, puesto que de las 306 solicitudes del año 2004, se ha pasado a las 347 del año 2005, que implica un aumento del 13,40%.

Respecto a las audiencias arbitrales celebradas en el año 2005, también se aprecia un aumento, pues se ha pasado de las 1.125 audiencias del año 2004 a las 1.281 de 2005, con un incremento del 13,87%.

En el año 2005, el número de expedientes resueltos por Laudos dictados por las Juntas Arbitrales de Consumo ha tenido una tasa negativa de un 4,11, pues de los 998 Laudos del año 2004, se ha pasado a una cifra de 957 Laudos en el año 2005. La tramitación de estos Laudos por Juntas Arbitrales de Consumo ha sido de 181 en Alicante, 67 en Benidorm, 148 en Castellón y 887 en la Junta de la Comunidad Valenciana en Valencia.

En relación a las adhesiones de empresarios y profesionales al Sistema Arbitral de Consumo, en el año 2005, se produce un incremento del 9,44%, pues del total de 16.585 adhesiones del año 2004 se ha aumentado a 18.150 adhesiones en este año 2005. Por Juntas Arbitrales, la Junta Arbitral de Alicante ha presentado 3.797 adhesiones, la de Benidorm 1.785, la de Castellón 958 y la Junta de la Comunidad Valenciana en Valencia un total de 11.610 adhesiones. Con respecto a la tipología de los Laudos dictados, al igual que el año anterior, en la mayoría de las Juntas Arbitrales de Consumo, el porcentaje de Laudos estimatorios total o parcialmente es superior al de Laudos desestimatorios, salvo los Laudos de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Valenciana.

Por Juntas Arbitrales, se aprecia que en la Junta Arbitral de Consumo de Alicante, el porcentaje de los Laudos estimatorios total o parcialmente representa un 41,40%, el de desestimados tiene un 40,40% y el de conciliatorios un 18,20%. En la Junta de Benidorm fueron estimados total o parcialmente el 62% de los Laudos, los desestimatorios alcanzaron el porcentaje del 22,50% y los conciliatorios fueron el 15,50%. En la Junta de Castellón, los Laudos estimados total o parcialmente fueron el 38,10%, el de desestimatorios el 33,50% y se conciliaron el 28,40%. Y en la Junta

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

de la Comunidad Valenciana, los Laudos desestimatorios tuvieron mayor porcentaje con una cifra del 46,20%, la de Laudos estimatorios total o parcialmente fue del 37,90%, y la de Laudos conciliatorios del 15,90%.

También en el año 2005, como en los últimos años, la mayoría de los Laudos se dictaron por unanimidad y en este año, este porcentaje fue del 97,80% y el restante 2,20% ha sido para los Laudos resueltos por mayoría.

En la Memoria de este año, no se indican los datos relativos a los principales motivos de reclamación en los Laudos, ya que no se dispone de ellos.

Como novedad en la Memoria de este año, se inserta el Cuadro III.5.4, que incorpora el desglose de las solicitudes de arbitraje por sectores durante el año 2005. Del total de 2.654 solicitudes de arbitraje de consumo destacan las 1.200 solicitudes en el sector de Telefonía/Telecomunicaciones, con un porcentaje del 45,21%, las 217 del sector de Tintorerías con un 8,18% y las 172 solicitudes del sector de Vehículos con un 6,48%.

Cuadro III.5.4

DESGLOSE DE SOLICITUDES DE ARBITRAJE POR SECTORES. 2005

Sectores	Alicante	Benidorm	Castellón	C.Valenciana	TOTAL	% Totales
Agencias viajes / turismo	10	33,00	21	20,00	84	3,17%
Electrodomésticos	14	11,00	43	36,00	104	3,92%
Hogar	4	8,00	16	19,00	47	1,77%
Muebles	7	12,00	15	28,00	62	2,34%
Suministros	12	6,00	25	69,00	112	4,22%
Telefonía / Telecomunicaciones	141	163,00	128	768,00	1.200	45,21%
Textil / Piel / Calzado	13	5,00	7	32,00	57	2,15%
Tintorerías	74	2,00	27	114,00	217	8,18%
Transportes	72	5,00	27	59,00	163	6,14%
Vehículos	31	22,00	35	84,00	172	6,48%
Vivienda	28	37,00	41	52,00	158	5,95%
Otros	29	59,00	46	144,00	278	10,47%
TOTAL	435	363	431	1.425	2.654	100%

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

Un año más, se puede afirmar que el creciente uso del Sistema Arbitral de Consumo demuestra la confianza que depositan en el mismo los consumidores y usuarios, para la resolución de controversias en materia de consumo.

5.4. PROGRAMAS DE LA GENERALITAT VALENCIANA EN MATERIA DE CONSUMO

En materia de consumo, el departamento de la Generalitat Valenciana encargado de materializar las políticas públicas es la Dirección General de Seguridad Industrial y Consumo, que depende orgánicamente de la Conselleria de Empresa, Universidad y Ciencia.

Para el ejercicio de 2005, la Conselleria de Empresa, Universidad y Ciencia promulgó dos ordenes que regulaban estos programas. En primer lugar, la Orden de 29 de diciembre de 2004, por la que se establecen las bases para la concesión de subvenciones para acciones específicas en materia de consumo para el ejercicio 2005 y en segundo lugar, la Orden de 29 de diciembre de 2004, 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 2005.

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.

Como normativa complementaria a estas acciones, se dictaron la Orden de 29 de diciembre de 2004, de la Conselleria de Empresa, Universidad y Ciencia, 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 2005 y la Orden de 29 de diciembre de 2004, de la Conselleria de Empresa, Universidad y Ciencia, por la que se establecen las bases para la concesión de subvenciones para acciones educativas en materia de consumo para el ejercicio 2005.

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

Cuadro III.5.5

ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN MATERIA DE CONSUMO. AÑO 2005

ACTIVIDAD	TIPO DE ACCIÓN	Nº ACCIONES REALIZADAS Y REPERCUSIÓN
Acciones informativas	* Día Mundial de los Derechos de los Consumidores.	400 asistentes
	* I Concurso de carteles	43 participantes. Elaboración de un video con todos los carteles presentados, que se difundió en los actos del Día Mundial de los Derechos de los Consumidores
	* Convenio Cepymeval para fomento acciones consumo responsable	300 asistentes acto de presentación
	* Entrevistas, notas de prensa, artículos publicados	65 notas de prensa sobre diversos temas y 3 artículos publicados en la revista Babia: Juguetes, artículos pirotécnicos y Concurso europeo jóvenes consumidores
OMICS y Asociaciones de Consumidores	* Oficinas Municipales de Información al Consumidor	80 Oficinas Municipales de Información al Consumidor, de las cuales 34 son acreditadas
	* Federaciones y Asociaciones de Consumidores	6 Federaciones y 24 Asociaciones de Consumidores inscritas en el Registro Público de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de la Comunidad Valenciana
	* Jornadas, visitas y reuniones de coordinación	
Hojas de Reclamaciones	* Distribución de Hojas de Reclamaciones	30.000 blcs de hojas distribuidos
Formación básica y especializada de la población adulta	* Formación Técnica Especializada dirigida a personal de las diferentes administraciones y de las asociaciones de consumidores:	
	* CURSOS: Aspectos socioeconómicos del consumo; Gestión y organización en las Asociaciones de consumidores; Los derechos de los consumidores en los servicios de reparación; Modalidades de venta;	
	* Inspección de consumo; Propiedad horizontal; Telefonía móvil; Los fraudes en consumo	421 personas asistentes a las diferentes acciones

.../...

...

Educación de la población infantil y juvenil en el marco de la enseñanza obligatoria

*** Programa de educación del consumidor en la escuela**

- Líneas de acción: elaboración de material préstamo de talleres, monografías y recursos. Formación del profesorado 47 actividades diferentes

*** Red de educación del consumidor**

- Líneas de acción: Elaboración de materiales, participación en publicaciones especializadas, encuentro 1353 Centros educativos de 53 localidades han utilizado los e intercambio de experiencias docentes, diversos materiales 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. 162.200 alumnos han participado en las diferentes actividades del Programa

- Certámenes y Concursos
- Acciones: Concurso del Joven Consumidor (anual); Expo-joven (anual)

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

En el Cuadro III.5.5, se exponen las actividades llevadas a cabo en materia de consumo, durante el ejercicio de 2005 y gestionadas desde la Dirección General de Seguridad Industrial y Consumo, según el contenido de las órdenes citadas. Estos programas son los siguientes:

- 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.

Tal y como se ha comentado, se promulgó la Orden de 29 de diciembre de 2004, de la Conselleria de Empresa, Universidad y Ciencia, por la que se

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

establecen las bases para la concesión de subvenciones para el desarrollo de acciones e infraestructuras básicas en materia de consumo en el ejercicio 2005 y en relación a la misma, en el Cuadro III.5.6, se indican las acciones que han sido subvencionadas por medio de la misma, además de indicar el apoyo financiero para el ejercicio de 2005.

En el mismo Cuadro, se indica tanto la cifra total de actuaciones apoyadas como el importe de las mismas y se realiza una distinción según el destino de las líneas de actuación.

Cuadro III.5.6

APOYO FINANCIERO DURANTE EL EJERCICIO 2005

	Actuaciones Apoyadas	Importe
Ayudas a corporaciones locales		
Gastos corrientes	64	254.550,00 €
Gastos de inversión	43	132.000,00 €
Ayudas a federaciones y asociaciones		
Gastos corrientes	26	536.725,62 €
Gastos de inversión	23	59.000,00 €
Escuela Valenciana de Consumo		
Actividades de formación, información y estudios e investigaciones en materia de consumo	41	401.311,93 €
Proyectos de investigación e innovación educativa sobre educación del consumidor	47	20.000,00 €
Participación en Juntas Arbitrales		
Gastos corrientes	92	42.312,50 €
Becas de investigación		
Gastos corrientes	7	41.870,00 €
TOTAL	343	1.487.770,05 €

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

En lo que se refiere al ejercicio de 2005, el número total de acciones que se apoyaron fue de 343 actuaciones y el importe total representó la suma de 1.487.770,05 euros. Si se comparan estos datos con el año anterior, se aprecia una disminución del 11,82% respecto a las acciones subvencionadas y un descenso del 22,82% en el importe, ya que en el año 2004 el total de acciones apoyadas fueron 389 actuaciones y el importe total ascendió a 1.927.665 euros

En el año 2005, las acciones que tuvieron mayor ayuda por parte de la Dirección General de Seguridad Industrial y Consumo fueron las ayudas a federaciones y asociaciones, con un importe de 595.725,62 euros y las relativas a corporaciones locales, con un total de 386.550. Por el contrario, la actuación con menor apoyo financiero fue la de becas de investigación, con un importe de 41.870 euros.

En el año anterior, las acciones con más ayudas 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 y la menor apoyo financiero tuvo fue la participación en Juntas Arbitrales, con un importe de 48.350 euros.