

6. CONSUMO

Esta parte de la Memoria del CES-CV trata el consumo, pero como se ha indicado en otras ediciones no referido a los términos económicos, sino más bien pretende realizar un análisis tanto de las estadísticas sobre los medios que se usan para la protección y la defensa de los consumidores y usuarios de la Comunitat Valenciana como de las políticas que se llevan a cabo en esta materia por la Generalitat Valenciana.

6.1. DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES

En el año 2012, en el ámbito estatal, se promulgó el Real Decreto-ley 8/2012, de 16 de marzo, de contratos de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico, de adquisición de productos vacacionales de larga duración, de reventa y de intercambio, norma de relevancia por la preocupación que ha generado este tipo de productos en los consumidores.

No obstante, como ya se indicó en la Memoria del año anterior, las normas más destacables en materia de defensa de los consumidores son el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, con el arbitraje virtual incluido; el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias y la Ley 29/2009, de 30 de diciembre, por la que se modifica el régimen legal de la competencia desleal y de la publicidad para la mejora de la protección de los consumidores y usuarios.

En nuestra Comunidad destaca por una parte, la Ley 1/2011, de 22 de marzo, por la que se aprueba el Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana, que contempla las relaciones de consumo como un ámbito donde potenciar los criterios de calidad en las prestaciones de consumo. Y por la otra, por su aplicabilidad, 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 Comunitat Valenciana, complementado por la Orden de 26 de septiembre de 1994, de las Consellerias de Sanitat i Consum i d'Indústria, Comerç i Turisme, que desarrolla el Decreto anterior.

En relación a la participación institucional de las asociaciones de consumidores y usuarios, un año más, se insiste en la importancia del Comité

Econòmic i Social de la Comunitat Valenciana como una de las instituciones donde se ven representados los intereses de los usuarios y consumidores, puesto que desde su origen, las asociaciones de consumidores y usuarios con arraigo social y número de afiliados relevante vienen participando en sus órganos de decisión. En la época de su constitución participó la Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana (UCE-CV) y actualmente es la Asociación de Amas de Casa y Consumidoras de la Comunitat Valenciana-Tyrius.

6.2. POLÍTICAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Como en los últimos años, en 2012, se encontraba vigente el Programa europeo de Protección de la salud y los consumidores, ya que al ser un programa plurianual el periodo del mismo abarca los años 2007 a 2013.

En Memorias anteriores, se ha apuntado que esta Estrategia comunitaria relativa a la política de los consumidores comprende básicamente tres objetivos. Éstos son los siguientes.

En primer lugar, la capacitación a los consumidores de la Unión Europea, ya que unos consumidores que se desea estén capacitados necesitan las opciones reales, la información exacta, la transparencia del mercado y la confianza derivadas de una protección efectiva y de unos derechos sólidos.

En segundo lugar, la mejora del bienestar de los consumidores de la Unión Europea en términos de precio, oferta, calidad, diversidad, asequibilidad y seguridad.

Y en tercer lugar, la protección eficaz a los consumidores contra los riesgos y amenazas graves a las que no pueden hacer frente solo como individuos.

6.3. CONSULTAS Y RECLAMACIONES DE LOS CONSUMIDORES

6.3.1. Consultas y reclamaciones

Este apartado recoge la evolución en nuestra Comunidad de los dos últimos años del número de consultas y reclamaciones, que se efectúan por parte

de los consumidores y usuarios, en el ejercicio de sus derechos en materia de consumo.

De esta manera tanto en el Cuadro III.6.1 como en el Gráfico III.6.1 se aprecia que en 2012 la cifra de consultas por sectores realizadas por los consumidores y usuarios en nuestra Comunidad sumó un total de 11.987 que representa un descenso del 8,85% sobre las 13.151 del año anterior.

En 2012, los sectores que aumentaron el número de consultas fueron el sector de Productos milagro con un incremento del 433,33%; el de Otros servicios públicos con un aumento del 274,36% y el de Gestoría/Asesoría con una variación positiva del 147,06%. El año pasado, los sectores que presentaron un incremento en el número de consultas fueron el de enseñanza, con un aumento del 16,49%, el de Servicio y Asistencia Técnica (S.A.T.) con un 6,10%, el de teléfono fijo con un 5,25% y el de Internet con un 1,83%.

Por el contrario, los sectores que destacaron en variación negativa fueron los sectores de Animales domésticos/Complementos, con un descenso del 50,00%, el de Otros servicios con un 48,76% y el de Grandes superficies comerciales con un 36,78%. En el año 2011, la práctica totalidad de sectores tuvieron un descenso en el número de consultas, pero resaltaron el sector de Correos y Telecomunicaciones, con un decremento del 64,81%, el sector de Material de limpieza/Aseo, con una tasa de variación negativa del 54,55% y el sector de Inmobiliarias con una disminución del 54,41%.

Al igual que en años anteriores, en 2012, el sector con mayor cifra de consultas también fue el de Teléfono, con 4.743 consultas que representan el 39,57% del total. A diferencia de otros años, a este sector le siguieron el de Bancos y Financieras con 889 consultas y el 7,42%, el de Luz con 649 consultas y un 5,41%, el de Seguros con 454 consultas y un 3,79% y el de Grandes superficies comerciales con 404 consultas y un 3,37% sobre el total. En el año 2011, los sectores con mayor número de consultas fueron el de Teléfono con 3.021 consultas, el de Otros Servicios Públicos con 2.293, el de Electrodomésticos con 597 y el de Luz, con 553 consultas.

MEMORIA 2012

Cuadro III.6.1

NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN LA C.V., 2011-2012

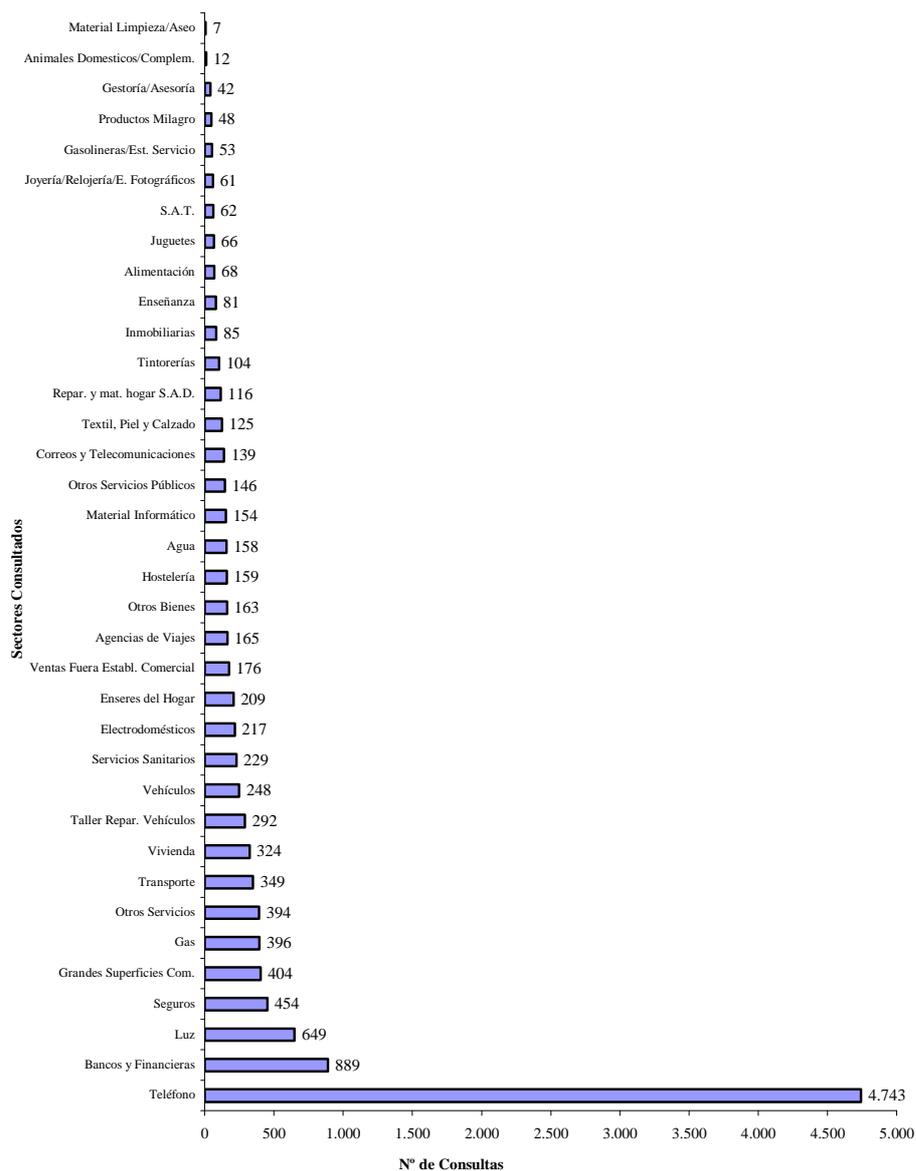
Sectores	2012		2011		Tasa Var.
	Nº	%	Nº	%	11/12
Agua	158	1,32	131	1,00	20,61
Gas	396	3,30	334	2,54	18,56
Luz	649	5,41	524	3,98	23,85
Transporte	349	2,91	456	3,47	-23,46
Teléfono	4.743	39,57	5.786	44,00	-18,03
Correos y Telecomunicaciones	139	1,16	197	1,50	-29,44
Otros Servicios Públicos	146	1,22	39	0,30	274,36
Alimentación	68	0,57	37	0,28	83,78
Productos Milagro	48	0,40	9	0,07	433,33
Textil, Piel y Calzado	125	1,04	107	0,81	16,82
Electrodomésticos	217	1,81	271	2,06	-19,93
Vehículos	248	2,07	206	1,57	20,39
Vivienda	324	2,70	258	1,96	25,58
Enseres del Hogar	209	1,74	215	1,63	-2,79
Material Limpieza/Aseo	7	0,06	7	0,05	0,00
Material Informático	154	1,28	210	1,60	-26,67
Animales Domésticos/Complem.	12	0,10	24	0,18	-50,00
Otros Bienes	163	1,36	138	1,05	18,12
Juguetes	66	0,55	47	0,36	40,43
Tintorerías	104	0,87	79	0,60	31,65
Grandes Superficies Com.	404	3,37	639	4,86	-36,78
Taller Repar. Vehículos	292	2,44	364	2,77	-19,78
S.A.T.	62	0,52	83	0,63	-25,30
Gasolineras/Est. Servicio	53	0,44	68	0,52	-22,06
Servicios Sanitarios	229	1,91	196	1,49	16,84
Hostelería	159	1,33	136	1,03	16,91
Enseñanza	81	0,68	117	0,89	-30,77
Agencias de Viajes	165	1,38	202	1,54	-18,32
Repar. y mat. hogar S.A.D.	116	0,97	156	1,19	-25,64
Joyería/Relojería/E. Fotográficos	61	0,51	46	0,35	32,61
Ventas Fuera Establ. Comercial	176	1,47	155	1,18	13,55
Bancos y Financieras	889	7,42	654	4,97	35,93
Seguros	454	3,79	425	3,23	6,82
Gestoría/Asesoría	42	0,35	17	0,13	147,06
Inmobiliarias	85	0,71	49	0,37	73,47
Otros Servicios	394	3,29	769	5,85	-48,76
Total	11.987	100,00	13.151	100,00	-8,85

Fuente: Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació. Direcció General de Comerç i Consum.

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

Gráfico III.6.1

NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN LA COMUNITAT VALENCIANA. AÑO 2012. TOTAL: 11.987



Fuente: Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació. Direcció General de Comerç i Consum.

Tal y como se ha indicado en otras Memorias, el tipo de consultas en el sector de Teléfono están relacionadas con la facturación abusiva, la falta de cobertura o la debilidad en la señal. Cuando se refieren al sector de Luz son anomalías en la facturación o suministro del servicio.

De nuevo, desde el Comité Econòmic i Social de la Comunitat Valenciana, se quiere manifestar la preocupación por el alto número de consultas y reclamaciones por parte de los consumidores y usuarios en relación al sector de Teléfono, puesto que es una muestra de la insatisfacción que tienen respecto a este servicio básico en la comunicación e insta a la Administración a adoptar medidas eficaces tendentes a corregir esta situación.

A continuación, se insertan tres gráficos con información de nuestra Comunidad, distribuida por provincias, sobre las consultas por sectores.

En el Gráfico III.6.2, se indica la cifra de consultas por sectores en la provincia de Alicante, que en 2012 fue de 3.712. Los sectores con mayor número de consultas habían sido el de Teléfono con 1.328 consultas, el de Bancos y Financieras con 376 y el de Luz con 271 consultas.

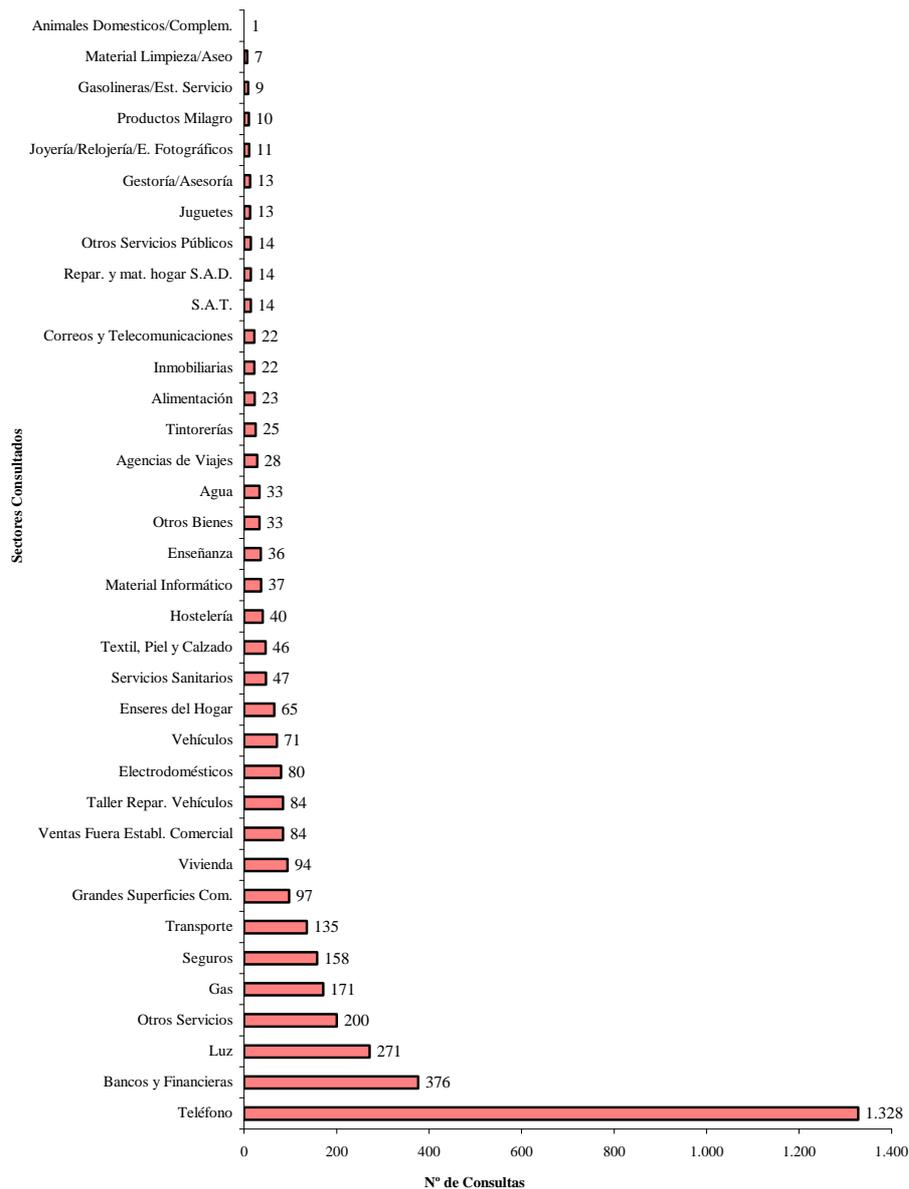
El Gráfico III.6.3 recoge los datos de Castellón con un total de 1.974 consultas y los sectores con mayor cifra de ellas fueron el de Teléfono con 779, el de Bancos y Financieras con 169 y el de Grandes Superficies comerciales con 107 consultas.

Y finalmente, el Gráfico III.6.4 incorpora las cifras de las consultas relativas a la provincia de Valencia, con un total de 6.301, donde los sectores con mayor número de éstas habían sido el de Teléfono con 2.656 consultas, el de Bancos y Financieras con 344 y el de Luz con 320 consultas.

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

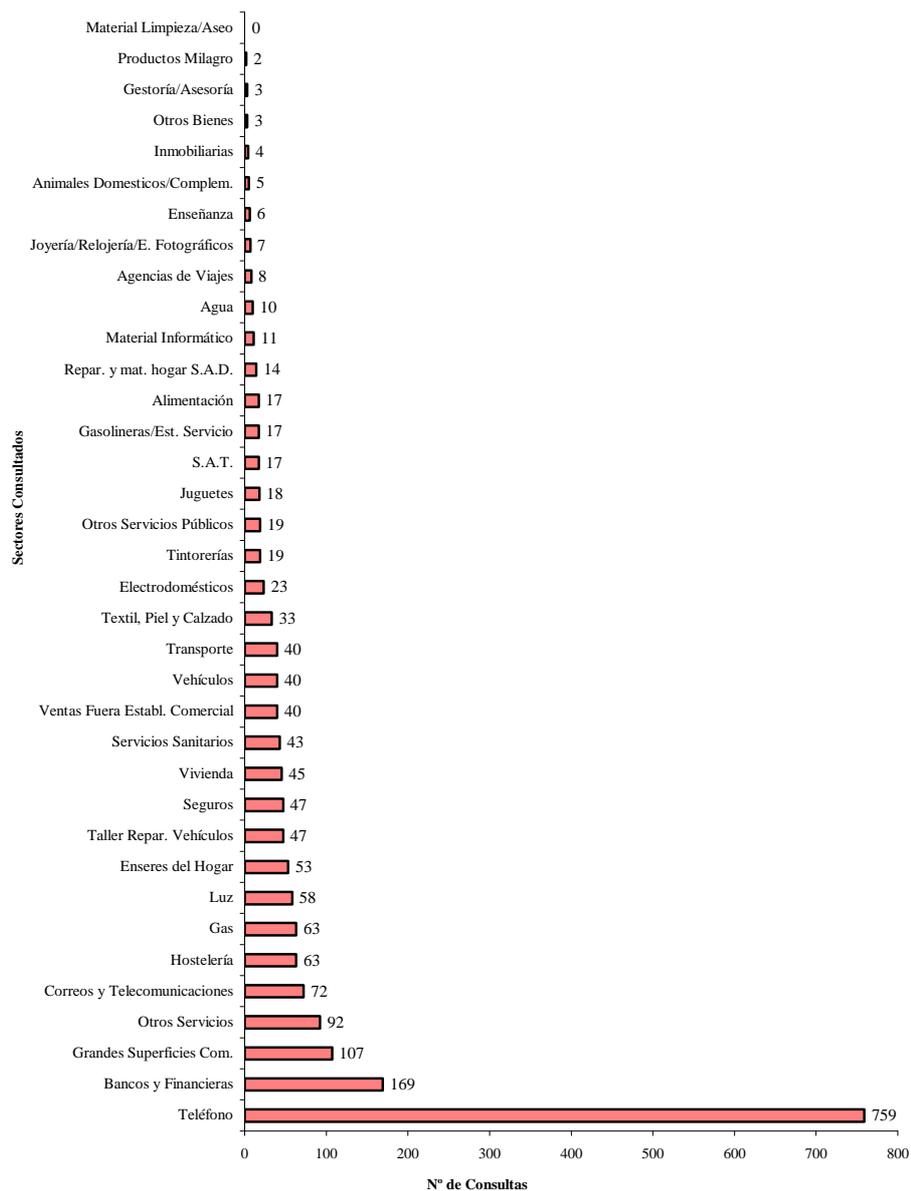
Gráfico III.6.2

NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN ALICANTE. AÑO 2012. TOTAL: 3.712



Fuente: Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació. Direcció General de Comerç i Consum.

**NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN CASTELLÓN.
AÑO 2012. TOTAL: 1.974**

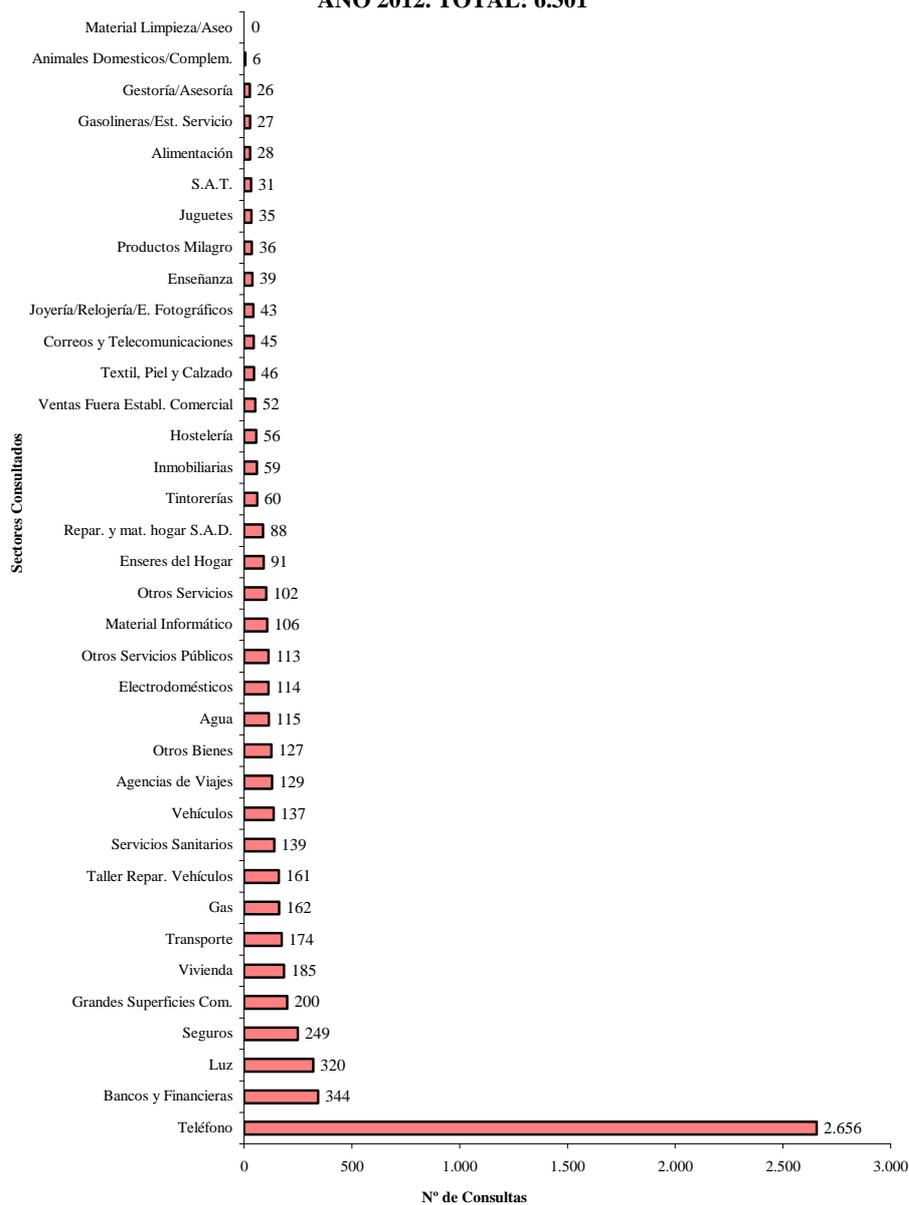


Fuente: Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació. Direcció General de Comerç i Consum.

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

Gráfico III.6.4

**NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN VALENCIA.
AÑO 2012. TOTAL: 6.301**



Fuente: Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació. Direcció General de Comerç i Consum.

El Gráfico III.6.5 recoge la información de nuestra Comunidad sobre las reclamaciones y denuncias por sectores o tipos de productos. En éste, se aprecia que en 2012 se presentaron 13.664 denuncias y reclamaciones que representan una disminución del 15,95% sobre las 16.258 del año anterior. Como dato complementario y aclaratorio se indica, por una parte, que denuncia es cuando un particular informa de hechos que pueden ser considerados contrarios a lo establecido en las normas de consumo y por ello, sancionarse y por la otra, reclamación es cuando un usuario solicita frente a una empresa o profesional una compensación o actuación determinada porque considera que sus derechos no se han respetado, siendo ésta de interés y carácter individual.

En el Gráfico, como en el año anterior, el sector con mayor número de reclamaciones y denuncias fue el de Teléfono con 3.680, seguido del sector de Bancos y Financieras con 1.166 reclamaciones y denuncias y el de Otros Servicios con 796. En 2011, los sectores con más reclamaciones y denuncias habían sido el de de Teléfono con 5.271, el de Bancos y Financieras con 1.222 y el de Otros Servicios con 1.013 reclamaciones y denuncias.

El Cuadro III.6.2 contiene los datos de nuestra Comunidad relativos a las denuncias y reclamaciones presentadas en materia de consumo cuya suma, tal y como se ha expresado anteriormente, es de 13.664, que corresponde a 1.690 denuncias y 11.974 reclamaciones.

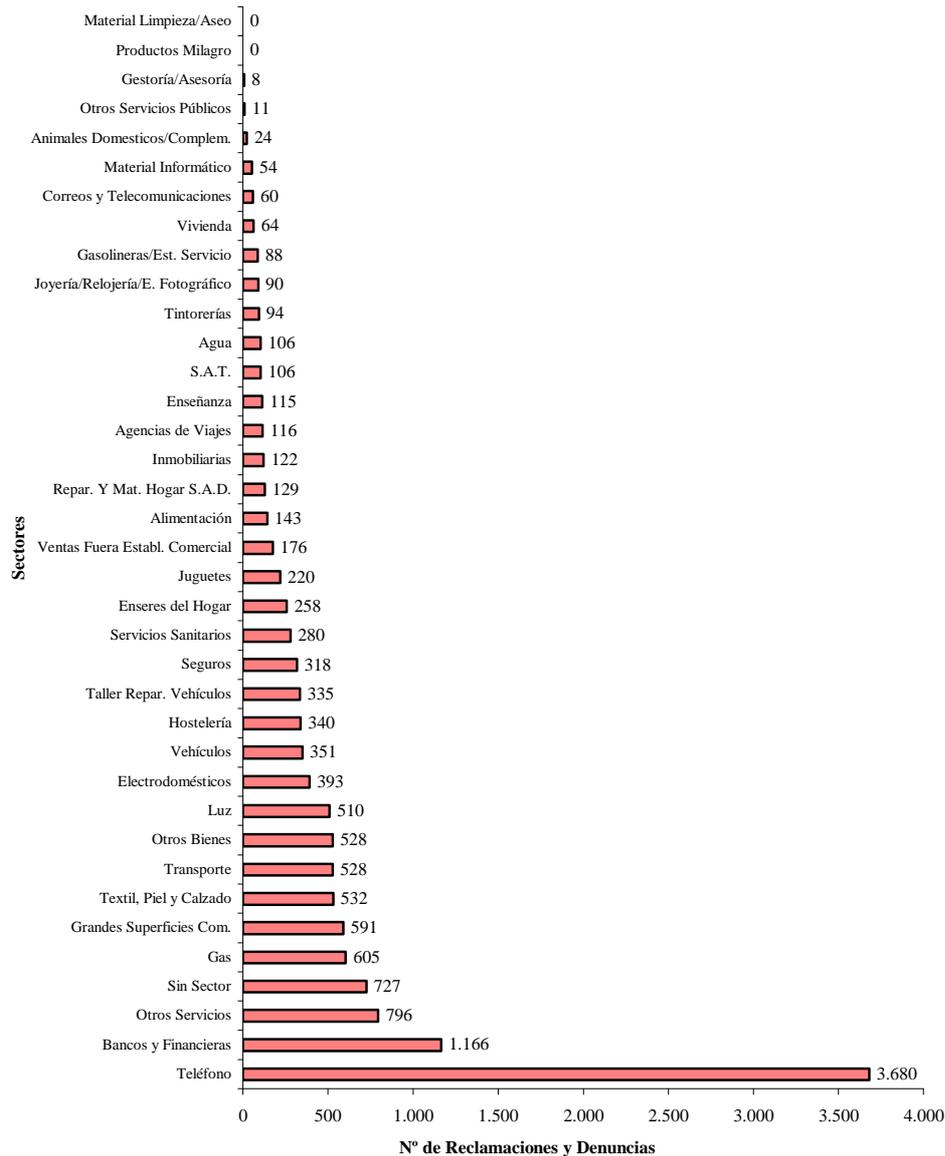
Al desglosar estos datos por provincias, el número de denuncias en la provincia de Alicante ascendió a 1.046, en la de Castellón a 198 y en la de Valencia a 446. Por sectores, el referido a sin sector presenta 336 denuncias, seguido del sector de Textil, Piel y Calzado con 326 denuncias, del sector de Juguetes con 148, del de Teléfono con 124 y del de Otros Bienes con 113.

En el año 2012, las reclamaciones sumaron 11.974, distribuidas en 2.567 en la provincia de Alicante, 1.765 en la de Castellón y 7.642 en la de Valencia. Por sectores, destacan el sector de Teléfono con 3.556, el de Bancos y Financieras con 1.163 y el de Otros Servicios con 709 reclamaciones.

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

Gráfico III.6.5

RECLAMACIONES Y DENUNCIAS POR SECTORES O TIPOS DE PRODUCTOS. AÑO 2012. TOTAL C.V.: 13.664



Fuente: Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació. Direcció General de Comerç i Consum.

MEMORIA 2012

Cuadro III.6.2

**DENUNCIAS Y RECLAMACIONES PRESENTADAS EN MATERIA DE CONSUMO
COMUNITAT VALENCIANA. AÑO 2012**

Sector	Denuncias				Reclamaciones			
	Alicante	Castellón	Valencia	Total	Alicante	Castellón	Valencia	Total
Sin Sector	2	1	333	336		6	385	391
Agua				-	14	7	85	106
Gas	13	7	1	21	96	56	432	584
Luz	10	1		11	152	57	290	499
Transporte	11	1	1	13	166	41	308	515
Teléfono	38	84	2	124	610	718	2.228	3.556
Correos y Telecomunicaciones	2			2	16	18	24	58
Otros Servicios Públicos	2			2	4		5	9
Alimentación	86	1	4	91	18	14	20	52
Productos Milagro								-
Textil, Piel y Calzado	305	9	12	326	55	36	115	206
Electrodomésticos	28	3	3	34	85	51	223	359
Vehículos	39	11	2	52	76	81	142	299
Vivienda	2	2	3	7	22	5	30	57
Enseres del Hogar	27	7	6	40	38	7	173	218
Material Limpieza/Aseo				-				-
Material Informático	2			2	19	5	28	52
Animales Domésticos/Complem.	5			5	3	6	10	19
Otros Bienes	73	17	23	113	85	41	289	415
Juguetes	138	3	7	148	31	17	24	72
Tintorerías	8	2		10	26	15	43	84
Grandes Superficies Com.	36	11	21	68	128	97	298	523
Taller Repar. Vehículos	29	1	1	31	94	12	198	304
S.A.T.	4		4	8	25	1	72	98
Gasolineras/Est. Servicio	6		1	7	29	16	36	81
Servicios Sanitarios	10	1	2	13	57	48	162	267
Hostelería	15	6	5	26	98	49	167	314
Enseñanza	6		2	8	27	16	64	107
Agencias de Viajes			3	3	13	7	93	113
Repar. Y Mat. Hogar S.A.D.	11	2	2	15	22	2	90	114
Joyería/Relojería/E. Fotográfico	8	16	3	27	24	4	35	63
Ventas Fuera Establ. Comercial	45	3		48	79	7	42	128
Bancos y Financieras	2		1	3	185	165	813	1.163
Seguros	3			3	46	40	229	315
Gestoría/Asesoría				-	3	3	2	8
Inmobiliarias	5	1		6	33	34	49	116
Otros Servicios	75	8	4	87	188	83	438	709
Total	1.046	198	446	1.690	2.567	1.765	7.642	11.974

Fuente: Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació. Direcció General de Comerç i Consum.

6.3.2. Estadísticas de las Juntas Arbitrales de Consumo

El Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, que desarrolla los artículos 57 y 58 del Texto Refundido de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios, aprobado por el RD Legislativo 1/2007, de 16 noviembre regula el Arbitraje de Consumo como una vía muy fácil y conveniente de resolver conflictos entre empresas o profesionales y consumidores o usuarios. Es un arbitraje institucional de resolución extrajudicial, de carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes. Entre las características de este arbitraje se resalta que es una forma extrajudicial de resolución de conflictos vinculante; esencialmente voluntario; sencillo, flexible y antiformalista; rápido; institucional; que se resuelve en equidad; gratuito y el carácter ejecutivo de su decisión, que se denomina laudo, tiene la misma eficacia que una sentencia judicial.

También el artículo 79 del Estatuto de Consumidores de la Comunitat Valenciana ha previsto este sistema arbitral para la resolución de las reclamaciones en materia de consumo y las controversias entre consumidores y empresarios o profesionales, sin necesidad de acudir a los tribunales ordinarios de justicia.

Este sistema arbitral se organiza en Juntas Arbitrales de Consumo, Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo, el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo y los órganos arbitrales. En este contexto, en la Comunitat Valenciana, en 2012, con el objeto de promover este sistema, se promulgó la Orden 6/2012, de 2 de abril, de la Conselleria d'Economia, Indústria i Comerç, por la que se establecen las bases para la concesión de subvenciones para el apoyo a la participación en el sistema arbitral de consumo para el ejercicio 2012.

En nuestra Comunidad, las solicitudes de arbitraje se registran en las Juntas Arbitrales de Consumo y en las dependencias de organismos oficiales como las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (O.M.I.C.) o los Servicios Territoriales de Turismo o de Consumo. Las sedes de las juntas arbitrales se encuentran en la Junta Arbitral de Consumo de la Comunitat Valenciana, ubicada en la ciudad de Valencia y en las Juntas Arbitrales de Consumo de las ciudades de Alicante, Benidorm y Castellón. Estas solicitudes también se pueden presentar ante las sedes de las organizaciones y asociaciones de defensa y protección de los consumidores y usuarios, con el requisito mínimo de ser socio de la misma. Entre estas entidades destacan la Asociación de Amas de Casa y Consumidoras Tyrius, Lucentum y Lledó, la Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana (UCE-CV), la Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios (AVACU) y la asociación de consumidores Consum.

MEMORIA 2012

Cuadro III.6.3

ESTADÍSTICAS GLOBALES DE LAS JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO EN LA COMUNITAT VALENCIANA, AÑO 2012

Solicitudes de arbitraje planteadas por los consumidores	Nº
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	500
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	488
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	529
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	1.971
Total Solicitudes de arbitraje 2012	3.488
Total Solicitudes de arbitraje 2011	6.548
Incremento años 11-12	-46,73%
Expedientes resueltos por Mediaciones previas a la realización de arbitraje	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	91
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	266
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	194
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	453
Total Solicitudes de arbitraje 2012	1.004
Total Solicitudes de arbitraje 2011	1.553
Incremento años 11-12	-35,35%
Audiencias arbitrales celebradas	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	333
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	132
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	319
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	1.316
Total Solicitudes de arbitraje 2012	2.100
Total Solicitudes de arbitraje 2011	3.352
Incremento años 11-12	-37,35%
Expedientes resueltos por Laudos dictados por las Juntas Arbitrales de Consumo	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	321
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	132
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	303
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	1.271
Total Solicitudes de arbitraje 2012	2.027
Total Solicitudes de arbitraje 2011	2.513
Incremento años 11-12	-19,34%

.../...

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

...

Adhesiones de empresarios y profesionales al Sistema Arbitral de Consumo

Junta Arbitral de Consumo de Alicante	6.027
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	2.183
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	1.976
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	16.450
Total Solicitudes de arbitraje 2012	26.636
Total Solicitudes de arbitraje 2011	26.292
Incremento años 11-12	1,31%

Tipología de los Laudos dictados

Junta Arbitral de Consumo de Alicante	
Estimatorias total o parcialmente	
Desestimatorias	
Conciliatorias	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	
Estimatorias total o parcialmente	
Desestimatorias	
Conciliatorias	
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	
Estimatorias total o parcialmente	
Desestimatorias	
Conciliatorias	
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	
Estimatorias total o parcialmente	
Desestimatorias	
Conciliatorias	

Modalidades de los Laudos dictados

Unanimidad	
Mayoría	

Fuente: Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació. Direcció General de Comerç i Consum.

El Cuadro III.6.3 contiene los datos de 2012 sobre las estadísticas globales de las Juntas Arbitrales de Consumo en la Comunitat Valenciana. En el mismo, se aprecia como la cifra de solicitudes de arbitraje presentadas en el año 2012 decreció considerablemente respecto al año anterior, pues de las 6.548 de 2011 se ha pasado a las 3.488 de este año, con una tasa variación negativa del 46,73%.

Si se desglosa esta información por las distintas Juntas Arbitrales de Consumo, se observa como en el año 2012, del total de 3.488 solicitudes de arbitraje, en la Junta Arbitral de Alicante se solicitaron un total de 500, en la Junta de Benidorm 488, en la de Castellón 529 y 1.971 en la Junta Arbitral de Consumo de la Comunitat Valenciana, con sede en la ciudad de Valencia.

En relación a los expedientes resueltos por Mediaciones previas a la realización de arbitraje, se aprecia en el Cuadro III.6.3, que en el año 2012 también se disminuyó, en este caso en un 35,35%, pues se ha pasado de 1.553 mediaciones en 2011 a 1.004 en el año 2012.

Respecto a las audiencias arbitrales celebradas en el año 2012, se observa asimismo un descenso del 37,35%, pues de las 3.352 audiencias de 2011 se pasó a las 2.100 de este año.

En el Cuadro, en cuanto a los expedientes resueltos por Laudos dictados por las Juntas Arbitrales de Consumo, se constata un descenso del 19,34%, ya que de los 2.513 Laudos de 2011 se pasó a los 2.027 de 2012. Por Juntas Arbitrales de Consumo, se puede observar como en la Junta Arbitral de Consumo de Alicante se habían tramitado 321 Laudos, en la de Benidorm se tramitaron 132, en la de Castellón 303 y en la Junta de la Comunitat Valenciana, con sede en Valencia, un total de 1.271.

En el año 2012, en lo relativo a las adhesiones de empresarios y profesionales al Sistema Arbitral de Consumo, se experimentó un ligero incremento del 1,31% sobre el año anterior, pues de las 26.292 del año 2011 se ha pasado a las 26.636 adhesiones de este año. Al analizar los datos por Juntas Arbitrales, se observa que en la Junta Arbitral de Consumo de Alicante se habían presentado 6.027 adhesiones, 2.183 en la de Benidorm, 1.976 en la de Castellón y 16.450 en la Junta de la Comunitat Valenciana, con sede en Valencia.

En este sentido, tampoco en el año 2012 se han facilitado los datos sobre la tipología y las modalidades de los Laudos, dictados por las Juntas Arbitrales de Consumo de la Comunitat Valenciana ni la distribución por sectores de las solicitudes de arbitraje.

Para finalizar este apartado, desde el Comité Econòmic i Social de la Comunitat Valenciana, se quiere resaltar la relevancia de la información estadística sobre las Juntas Arbitrales de Consumo en nuestra Comunidad, ya que como se ha venido constatando durante los últimos años, se demuestra la confianza que tienen los consumidores y usuarios en la utilización del Sistema Arbitral de Consumo para la resolución de controversias y problemas, en materia de consumo, sin tener que utilizar para ello la vía judicial, siempre más lenta y costosa.

6.4. PROGRAMAS DE LA GENERALITAT VALENCIANA EN MATERIA DE CONSUMO

El departamento de la Generalitat que desarrolla los programas del área de consumo es la Direcció General de Comerç i Consum dependiente de la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació.

En este sentido, en el año 2012, desde la Conselleria d'Economia, Indústria i Comerç (actualmente Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació), al igual que en años anteriores, se promulgaron diversas órdenes, con el objeto de regular los distintos programas para el año 2012. En pasados ejercicios destacaban especialmente dos órdenes pero en este último año resalta solamente una norma que es la que recoge los principales programas en materia de consumo.

Esta norma es la Orden 8/2012, de 11 de abril, 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 2012.

Otras órdenes de interés en esta materia son la Orden 6/2012, de 2 de abril, de la Conselleria d'Economia, Indústria i Comerç, por la que se establecen las bases para la concesión de subvenciones para el apoyo a la participación en el sistema arbitral de consumo para el ejercicio 2012 y la Orden 5/2012, de 2 de abril, de la Conselleria d'Economia, Indústria i Comerç por la que se convocan los premios de la Generalitat de la fase autonómica del Concurso Escolar 2011/2012: Consumópolis 7: La publicidad: ¿compras o te compran?.

En el Cuadro III.6.4 de la página siguiente, se recogen las actividades que se han desarrollado en materia de consumo durante el año 2012 y que se han gestionado por la Direcció General de Comerç i Consum, según lo dispuesto en las órdenes mencionadas y publicadas en la página web www.indi.gva.es.

En el cuadro se indica la actividad, el tipo de acción, el número de acciones realizadas y su repercusión y se refieren a las relatadas a continuación: Acciones informativas; OMIC's 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.

Como información complementaria a la prevista en el Cuadro III.6.4 sobre la formación básica y especializada de la población adulta en 2012, en cuanto a la formación técnica especializada, se debe distinguir entre el plan de formación continua interadministrativo y entre el plan de formación especializada. En el primero se realizaron 3 cursos con 93 asistentes, de los que 31 fueron del curso de comercio electrónico celebrado en Valencia, en el mes de junio; 30 asistieron al curso de comercio electrónico, celebrado en Alicante en octubre y 32 asistentes al curso sobre vías de resolución de conflictos: mediación y arbitraje de consumo, celebrado en Valencia en noviembre. Y en el segundo, se organizaron dos seminarios técnicos de consumo en febrero uno en Alicante, con 43 asistentes y otro en Valencia con 40 participantes. También se organizó un curso sobre la mediación y el arbitraje en la resolución de conflictos de consumo en octubre en Valencia con 20 asistentes.

En relación a la educación de la población infantil y juvenil en el marco de la enseñanza obligatoria, en el marco del programa de educación al consumidor en la escuela, en el año 2012 habían participado un total de 311 centros y 15.219 alumnos y alumnas, distribuidos en 100 centros y 3.872 alumnos de 44 localidades de la provincia de Alicante; 29 centros y 750 alumnos de 11 localidades de Castellón y 182 centros y 10.597 alumnos de 57 localidades de la provincia de Valencia. Los materiales didácticos que se han utilizado en los mismos se desglosan en la temática siguiente: alimentación, salud y hábitos saludables con un total de 12 recursos; publicidad y medios de comunicación con 16; nuevas tecnologías con 98; consumo responsable, consumo ecológico y consumo solidario con 11; seguridad de productos y servicios con 3 y otros recursos que abordan varios temas de consumo con 228, que entre todos suman un total de 368 recursos.

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

Cuadro III.6.4

ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN MATERIA DE CONSUMO, 2012

ACTIVIDAD	TIPO DE ACCIÓN	Nº ACCIONES REALIZADAS Y REPERCUSIÓN
Acciones informativas	* Día Mundial de los Derechos de los Consumidores. * Entrevistas, notas de prensa, artículos publicados	875 asistentes
OMICS y Asociaciones de Consumidores	* Oficinas Municipales de Información al Consumidor * Federaciones y Asociaciones de Consumidores * Jornadas, visitas y reuniones de coordinación	78 Oficinas Municipales de Información al Consumidor, de las cuales 39 están acreditadas 6 Federaciones y 28 Asociaciones de Consumidores inscritas en el Registro Público de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de la Comunidad Valenciana
Hojas de Reclamaciones	* Distribución de Hojas de Reclamaciones	198.900 Hojas de Reclamaciones distribuidas.
Formación básica y especializada de la población adulta	* Formación básica * Formación técnica especializada	No se ha realizado durante este ejercicio. 4 cursos y 1 seminario con 196 asistentes: Comercio electrónico, 2 ediciones; La mediación y el arbitraje en la resolución de conflictos de consumo, 2 ediciones; Seminario técnico de consumo.
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 para talleres, monografías y otros recursos didácticos. * Proyectos de investigación educativa - Temáticas de investigación: Nuevas tecnologías; Consumo solidario... * Concursos y certámenes - Consumópolis, concurso nacional anual de consumo responsable.	311 centros educativos de 112 localidades, en los cuales 15.219 alumnos han utilizado 368 recursos. 715 niños y niñas agrupados en 143 equipos han participado en el concurso y realizado las actividades. 41 equipos han llegado a la final, habiendo obtenido el Premio Nacional en la Categoría tercer ciclo Educación Primaria del INC.

Fuente: Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació. Direcció General de Comerç i Consum.

Otra de las funciones realizadas en materia de consumo por parte de la Direcció General de Comerç i Consum, aparte del desarrollo de los diferentes programas, es la del Servicio de Inspección y Sanciones. En el Cuadro III.6.5 se indica la cifra de inspecciones realizadas durante el año 2012 con un total de 18.870 actas de inspección en contraste con las 37.613 actas del año anterior. Entre éstas, se diferencia entre actas negativas, la mayoría, las de toma de muestras y las positivas. Éstas últimas suman en la Comunitat Valenciana un total de 1.259, distribuidas en 526 en la provincia de Alicante, 124 en la de Castellón y 609 en la de Valencia. Los tipos de infracción, tal y como se aprecia en el cuadro, son los referidos a la alteración y fraude en calidad, fraude en el peso; transacciones comerciales, precios, normalización y condiciones de venta y otras infracciones. En relación a las actas positivas, se observa que del total de ellas, aparte de las relativas a otras infracciones, la mayor cifra se da en el tipo referido a normalización y condiciones de venta, con 214 actas.

Cuadro III.6.5

SERVICIO DE INSPECCIÓN. INSPECCIONES REALIZADAS EN LA C.V., 2012

	Alicante	Castellón	Valencia	Total
Tipo infracción				
- Alteración y fraude en calidad	11		1	12
- Fraude en el peso				
- Transacciones comerciales	18	2	8	28
- Precios	2			2
- Normalización y condiciones de venta	50		164	214
- Otras infracciones	445	122	436	1.003
Total Actas Positivas	526	124	609	1.259
Actas Negativas	6.100	3.100	8.141	17.341
Actas Tomas Muestras	71	32	77	180
Total Actas	6.697	3.256	8.827	18.780

Fuente: Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació. Direcció General de Comerç i Consum.

El Cuadro III.6.6 recoge la información de los expedientes sancionados en la Comunitat Valenciana que en el año 2012 ascendió a 518 y 782.310 euros de importe de sanción, cifra superior a los 460 expedientes y 710.525 euros del año anterior. De este total, 459 se sancionaron como leves y 59 como graves. Por provincias, en Alicante se sancionaron 207, con 325.950 euros, 49 en Castellón, con 41.800 euros y 262 en Valencia con 414.560 euros. Estos expedientes se refieren a los siguientes tipos de infracción: alteración y fraude en calidad, hojas

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

de reclamaciones, cláusulas abusivas, incumplimiento de requerimiento, incumplimiento de servicio de atención al cliente, transacciones comerciales; precios, normalización y condiciones de venta, prácticas desleales, garantías, etiquetado y otras infracciones. En el mismo, se aprecia que la mayor cifra de expedientes se había dado en incumplimiento de servicio de atención al cliente con 128 expedientes.

Cuadro III.6.6

SERVICIO DE INSPECCIÓN. EXPEDIENTES SANCIONADOS EN LA COMUNITAT VALENCIANA, 2012

Tipo infracción	Alicante		Castellón		Valencia		Total C.V.	
	Exped.	Importe	Exped.	Importe	Exped.	Importe	Exped.	Importe
- Alteración y fraude en calidad								
- Hojas de reclamaciones	17	6.050			6	4.600	23	10.650
- Cláusulas abusivas	4	85.100			5	17.010	9	102.110
- Incumplimiento de requerimiento	65	77.000			40	56.710	105	133.710
- Incumpl. serv. atención al cliente					128	141.200	128	141.200
- Transacciones comerciales					2	4.000	2	4.000
- Precios	17	9.950			1	1.000	18	10.950
- Normalización y cond. de venta	26	29.700	6	5.000	15	33.010	47	67.710
- Prácticas desleales	6	18.100	1	1.500	15	79.620	22	99.220
- Garantías	17	28.000			22	43.510	39	71.510
- Etiquetado	41	33.950			17	16.600	58	50.550
- Otras infracciones	14	38.100	42	35.300	11	17.300	67	90.700
Total Sancionados	207	325.950	49	41.800	262	414.560	518	782.310
<i>Sancionados leves</i>	183	176.950	49	41.800	227	267.400	459	486.150
<i>Sancionados graves</i>	24	149.000			35	147.160	59	296.160
<i>Sancionados muy graves</i>								

Fuente: Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació. Direcció General de Comerç i Consum.

Igual que el año pasado, como información complementaria, se indican las campañas de inspección que se han realizado por parte del Servicio de inspección. Así, en el primer semestre de 2012, se realizaron las siguientes campañas: rebajas de invierno, toma de muestras de brocas de taladro, toma de muestras de juguetes para menores de 36 meses, publicidad del consumo de

combustible y emisiones de CO2 en folletos, etiquetado y composición de alimentos para celíacos, toma de muestras de juguetes para mayores de 36 meses, control de protectores solares, toma de muestras de prendas de vestir en establecimientos de 0,60 € y toma de muestras de papel de aluminio en establecimientos de 0,60 €. Y en el segundo semestre, los temas de las campañas fueron rebajas de verano, gases fluorados, compraventa de oro, alquiler de vehículos sin conductor, juguetes para mayores de 36 meses, juguetes para menores de 36 meses y etiquetado energético de electrodomésticos.

Tal y como se ha mencionado previamente, la Orden 8/2012, de 11 de abril, de la Conselleria d'Indústria, Comerç i Innovació, es la que estableció las bases para la concesión de subvenciones para el desarrollo de acciones e infraestructuras básicas en materia de consumo en el ejercicio 2012. En este sentido, en el Cuadro III.6.7, además de distinguir las líneas de actuación, se indican los datos de las actuaciones con apoyo financiero durante el año 2012 y el importe de las subvenciones asignadas a éstas.

En el año 2012, en la Comunitat Valenciana, la cifra total de acciones con apoyo de la Conselleria ascendió a 190, con un importe de 1.045.094,97 euros, que supone un descenso del 9,95% sobre las 211 acciones que se subvencionaron y una disminución del 37,47% del importe de ayuda sobre los 1.671.277,12 euros del año anterior.

Como en años anteriores, también en 2012, la Direcció General de Comerç i Consum había destinado la mayor parte de las ayudas a las corporaciones locales, con 51 actuaciones y 392.478,71 euros y a las federaciones y asociaciones, con 32 acciones y 488.616,26 euros de subvención. Por contra, este año no se ha dedicado ningún tipo de ayuda a las becas de investigación, por lo que las acciones con menor apoyo han sido las de ayudas a mantenimiento de sistemas informáticos de las corporaciones locales con 28 actuaciones y 14.000,00 euros.

En el año 2011, el grueso de las ayudas fue a las corporaciones locales, con 59 actuaciones apoyadas y una cifra de 445.078,64 euros de subvención y a las federaciones y asociaciones, con 37 acciones y 661.595,63 euros. Por el contrario, la actuación con menos apoyo fue la de becas de investigación, con 8 acciones y un importe 96.000,00 euros.

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

Cuadro III.6.7

APOYO FINANCIERO DURANTE EL EJERCICIO 2012

	Actuaciones Apoyadas	Importe
Ayudas a corporaciones locales		
Gastos corrientes	36	344.013,03 €
Gastos de inversión	15	48.465,68 €
Ayudas a federaciones y asociaciones		
Gastos corrientes	18	449.925,55 €
Gastos de inversión	14	38.690,71 €
Ayudas mantenimiento sistemas informáticos corporaciones locales		
Gastos de mantenimiento de sistemas informáticos de comunicación, gestión y prestación de servicios para corporaciones locales	28	14.000,00 €
Acciones educativas		
Proyectos de investigación e innovación educativa sobre educación del consumidor	0	-
Apoyo a la participación en el Servicio Arbitral de Consumo		
Gastos corrientes	79	150.000,00 €
Becas de formación		
Gastos corrientes	0	-
TOTAL	190	1.045.094,97 €

Fuente: Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació. Direcció General de Comerç i Consum.

En el Cuadro III.6.8 se indican datos de la red de alertas, concretamente el número de productos retirados en el año 2012 que asciende a 88.416, con un considerable descenso del 29,65% sobre los 125.683 del año anterior. Por sectores, el sector con mayor cifra de productos retirados había sido el textil y calzado con 37.255 productos, que implica el 42,14% y el sector de juguetes con 34.852 que supone el 39,42%. En el año 2011, los sectores con más productos retirados fueron el de juguetes con 95.934 y el de textil y calzado con 17.905 productos.

Como complemento de esta información se indica que en el servicio de la red de alertas, el total de productos alertados en 2012 ascendió a 2.788 y los porcentajes de los países de origen de estos productos alertados fue el siguiente: 54,4% procedentes de China, 9,5% de la Unión Europea, 2,2% de Estados

MEMORIA 2012

Unidos de América, 2,0% de España, 26,7% de otros países y 5,2% de países de origen desconocido. También la red de alertas comprobó que en nuestra Comunidad se habían introducido 18 productos, relativos entre otros, a juguetes, material eléctrico, pequeños electrodomésticos, puericultura y textil y calzado, cuyos riesgos fueron lesiones y heridas, asfixia, descargas eléctricas, incendio, quemaduras y flatatos, entre otros.

Cuadro III.6.8

RED DE ALERTAS. PRODUCTOS RETIRADOS EN LA C.V., 2012

SECTOR	Total	%
Textil y calzado	37.255	42,14
Juguetes	34.852	39,42
Material eléctrico	6.443	7,29
Resto sectores	9.866	11,16
TOTAL	88.416	100,00

Fuente: Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació. Direcció General de Comerç i Consum.

Y finalmente el Cuadro III.6.9 no indica el número de consultas realizado al Teléfono del Consumidor, puesto que éstas ya no se realizan sino las consultas efectuadas ante los Servicios Territoriales de Consumo. Así, en el año 2012, en nuestra Comunidad, el número de consultas fue de 11.987, que supone una tasa de variación negativa del 8,85% sobre las 13.151 consultas del año anterior. Estas consultas se distribuyeron en 3.712 en la provincia de Alicante, 1.974 en la de Castellón y 6.301 en la de Valencia.

Cuadro III.6.9

SERVICIOS TERRITORIALES DE CONSULMO. CONSULTAS POR PROVINCIAS EN LA COMUNITAT VALENCIANA, 2011-2012

	2011	2012	Dif. 12-11
Alicante	3.614	3.712	2,71%
Castellón	2.519	1.974	-21,64%
Valencia	7.018	6.301	-10,22%
Comunitat Valenciana	13.151	11.987	-8,85%

Fuente: Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació. Direcció General de Comerç i Consum.