

5. CONSUMO

En este apartado, se abordan los aspectos estructurales del consumo, entre los que destacan los asuntos relativos a la protección y defensa de los consumidores y usuarios, que en cierta manera dejan entrever los hábitos de los valencianos respecto a la utilización de estos medios de defensa y protección.

5.1. DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES

Como se ha venido indicando en los últimos años, la norma más importante en materia de protección de los consumidores es la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores, afectada por la Disposición Adicional Primera de la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación, en lo que se refiere al listado y a la definición de las cláusulas abusivas.

En la Comunidad Valenciana, la Ley 2/1987, de 2 de abril, del Estatuto de Consumidores y Usuarios de la Comunidad Valenciana regula la participación de los consumidores y usuarios.

También existe normativa de desarrollo que afecta a esta materia como la creación y regulación del Consejo Valenciano de Consumo; la regulación de las infracciones, el procedimiento y la competencia sancionadora en materia de defensa de los consumidores y usuarios; el Registro Público de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de la Comunidad Valenciana; la creación y acreditación de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor; la acreditación de laboratorios periciales y de control de calidad de productos de consumo y las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios.

Finalmente, respecto a los consejos de participación es el Comité Económico y Social de la Comunidad Valenciana, uno de los Consejos Sectoriales más importantes en los que participan estas organizaciones de consumidores y usuarios de nuestra Comunidad.

5.2. POLÍTICAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Como se indicó en la Memoria del año anterior, y como consecuencia lógica de nuestra pertenencia a la Unión Europea, las políticas que se desarrollan

en España y en la Comunidad Valenciana vienen marcadas por las directrices emanadas de las instituciones europeas.

De esta manera, se dijo que el Plan de Acción sobre Política de los Consumidores de la Unión Europea, 1999-2001 coincidió con la aprobación del Plan Estratégico de Protección de los Consumidores y Usuarios 1998-2001 para España, que contemplaba las acciones programadas para mejorar la protección de los consumidores dentro de siete grandes áreas de actuación: Unión Europea; normativa; control de mercado; fomento del asociacionismo de consumo; acceso a la justicia; información, formación y educación y por último, cooperación institucional e integración en otras políticas.

Por su vigencia, se vuelve a reproducir el principal contenido de este Plan de Acción sobre Política de los Consumidores que contiene los siguientes objetivos:

1. Salud y seguridad de los consumidores

Medidas relativas a productos de consumo que den lugar a riesgos para los consumidores y divulgación de información sobre productos peligrosos y riesgos detectados.

2. Protección de los intereses económicos de los consumidores en cuanto a los productos y servicios

Medidas destinadas a garantizar el respeto de los derechos de los consumidores, en sectores de los productos y servicios, incluidos los mecanismos capaces de mejorar la resolución amistosa de litigios, principalmente mediante proyectos piloto y creación de bases de datos y medidas destinadas a garantizar la lealtad en transacciones de consumidores, teniendo en cuenta la repercusión de nuevas tecnologías y desarrollo de los servicios financieros.

3. Educación y sensibilización de los consumidores

Mejora de la Información de los consumidores, sobre sus derechos y sobre las posibilidades y manera de utilizarlos y la divulgación de los conocimientos entre los productores y los consumidores sobre las cuestiones de seguridad de los productos; la mejora de la información de los consumidores sobre ciertos productos o servicios, especialmente a través de pruebas comparativas; la promoción de la educación y la formación de los consumidores sobre ciertos productos o servicios especialmente en el ámbito escolar y la

promoción y desarrollo de los centros europeos de información y asesoramiento a los consumidores en la Comunidad (red Euroventanillas consumidores).

4. Promoción/representación de los intereses de los consumidores

Reforzar la representación de los intereses de los consumidores a nivel comunitario e internacional; apoyo a las organizaciones representativas de los consumidores en los Estados miembros, especialmente cuando disponen de medios limitados; promoción y coordinación de la participación de los consumidores en el proceso de normalización a nivel comunitario y promoción, mediante proyectos piloto, de modelos de consumo duradero, especialmente de los respetuosos del medio ambiente.

5.3. CONSULTAS Y RECLAMACIONES DE LOS CONSUMIDORES

5.3.1. Consultas y reclamaciones

En este punto, se puede afirmar que uno de los síntomas más claros de la madurez de las formas de consumo viene dado por el conjunto de actitudes relacionadas directa o indirectamente con los actos de compra de bienes y servicios. Entre éstos, destaca la asunción de los derechos de los consumidores que se ha materializado en un progresivo aumento de las quejas formuladas a través de los mecanismos dispuestos por las Administraciones.

Asimismo, viene siendo notable el ritmo de incorporación por parte de las empresas, de los instrumentos creados para la solución de conflictos de consumo. En pocos años, el número de empresas asociadas al sistema arbitral de consumo ha aumentado de forma importante, lo que unido a la actividad promovida desde el ámbito de los consumidores, en cuya movilización ha contribuido en gran medida el movimiento asociativo, conforman un escenario en el que los derechos y responsabilidades de los agentes reflejan el asentamiento de un patrón de consumo maduro también en términos culturales.

El número total de consultas por sectores en la Comunidad Valenciana, realizadas por los usuarios y consumidores en el año 2001, según se aprecia en el Cuadro III.5.1 alcanzó la cifra de 58.483 consultas que supone un incremento del 12,17% respecto al año anterior que se presentaron 52.139 consultas.

MEMORIA 2001

Cuadro III.5.1

**NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN LA COMUNIDAD VALENCIANA
AÑOS 2000-2001**

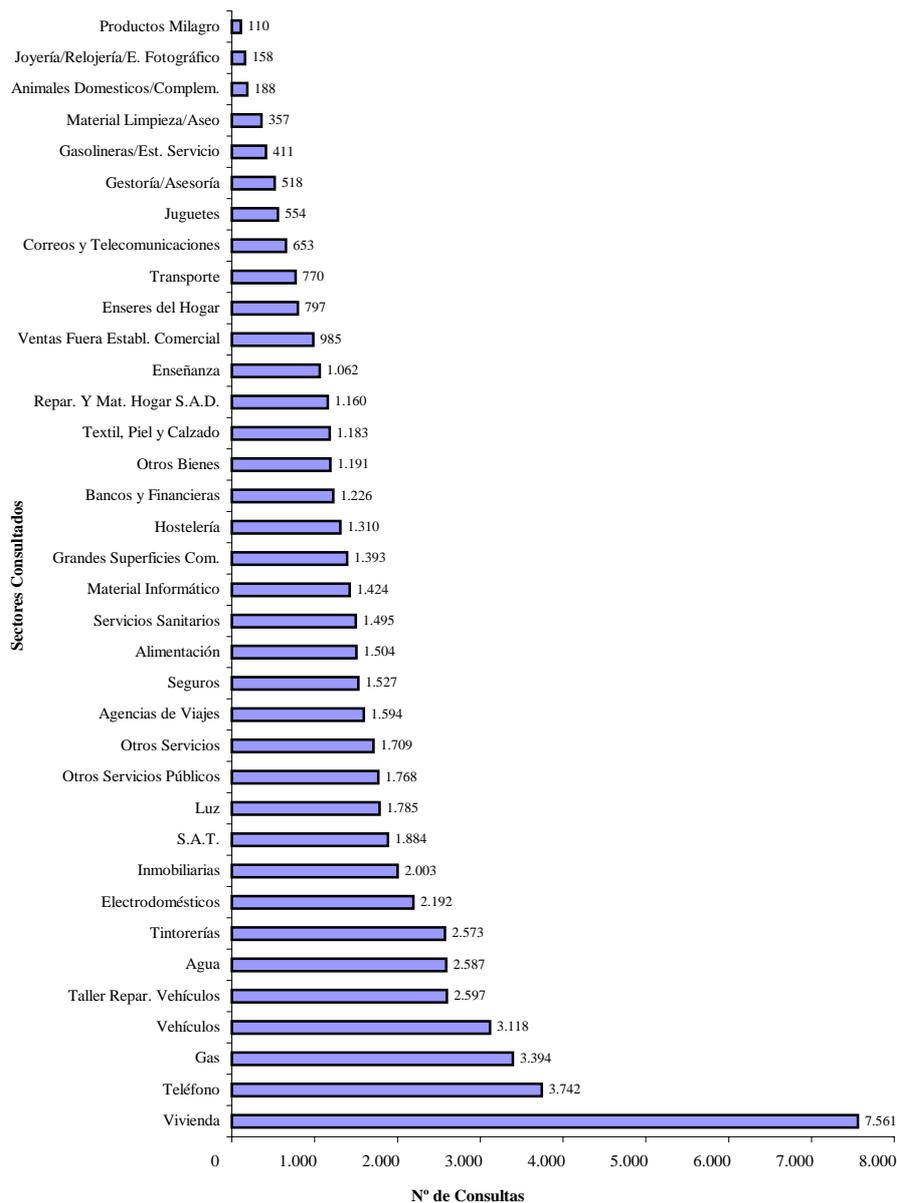
	2000		2001		Tasa de Variación
	Nº	%	Nº	%	00/01
Agua	1.736	3,33	2.587	4,42	49,02
Gas	4.271	8,19	3.394	5,80	-20,53
Luz	1.384	2,65	1.785	3,05	28,97
Transporte	918	1,76	770	1,32	-16,12
Teléfono	2.752	5,28	3.742	6,40	35,97
Correos y Telecomunicaciones	614	1,18	653	1,12	6,35
Otros Servicios Públicos	1.456	2,79	1.768	3,02	21,43
Alimentación	1.148	2,20	1.504	2,57	31,01
Productos Milagro	96	0,18	110	0,19	14,58
Textil, Piel y Calzado	1.353	2,59	1.183	2,02	-12,56
Electrodomésticos	1.980	3,80	2.192	3,75	10,71
Vehículos	3.050	5,85	3.118	5,33	2,23
Vivienda	7.045	13,51	7.561	12,93	7,32
Enseres del Hogar	733	1,41	797	1,36	8,73
Material Limpieza/Aseo	287	0,55	357	0,61	24,39
Material Informático	1.026	1,97	1.424	2,43	38,79
Animales Domesticos/Complem.	211	0,40	188	0,32	-10,90
Otros Bienes	1.296	2,49	1.191	2,04	-8,10
Juguetes	617	1,18	554	0,95	-10,21
Tintorerías	2.141	4,11	2.573	4,40	20,18
Grandes Superficies Com.	1.272	2,44	1.393	2,38	9,51
Taller Repar. Vehículos	2.315	4,44	2.597	4,44	12,18
S.A.T.	1.563	3,00	1.884	3,22	20,54
Gasolineras/Est. Servicio	404	0,77	411	0,70	1,73
Servicios Sanitarios	1.257	2,41	1.495	2,56	18,93
Hostelería	1.317	2,53	1.310	2,24	-0,53
Enseñanza	478	0,92	1.062	1,82	122,18
Agencias de Viajes	1.861	3,57	1.594	2,73	-14,35
Repar. Y Mat. Hogar S.A.D.	797	1,53	1.160	1,98	45,55
Joyería/Relojería/E. Fotográfico	421	0,81	158	0,27	-62,47
Ventas Fuera Establ. Comercial	801	1,54	985	1,68	22,97
Bancos y Financieras	1.197	2,30	1.226	2,10	2,42
Seguros	994	1,91	1.527	2,61	53,62
Gestoría/Asesoría	347	0,67	518	0,89	49,28
Inmobiliarias	1.194	2,29	2.003	3,42	67,76
Otros Servicios	1.807	3,47	1.709	2,92	-5,42
Total	52.139	100,00	58.483	100,00	12,17

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

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

Gráfico III.5.1

NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN LA COMUNIDAD VALENCIANA. AÑO 2001. TOTAL: 58.483



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

En cuanto a las consultas por sectores, en el año 2001, los que experimentaron un mayor incremento en el número de consultas fueron el sector de la enseñanza con un 122,18%, el sector de inmobiliarias con un 67,76% y el sector de seguros con un porcentaje el 53,62%. En el año 2000, los sectores con mayor número de consultas fueron el sector de correos y telecomunicaciones, el de alimentación y el de gestoría/asesoría con un 30,45%.

Durante el año 2001, los sectores de joyería/relojería/e.fotográfico con un 62,47%, gas con un 20,53% y transporte con un 16,12% tuvieron una considerable disminución de consultas. En el año 2000, los sectores con descenso de consultas fueron el sector de textil, piel y calzado, el de joyería/relojería/e.fotográfico y el de otros servicios.

El Gráfico III.5.1 contiene el número de consultas por sectores en el año 2001, que asciende a la cifra de 58.483 consultas, tal como se ha indicado antes. Como el año anterior, el sector de la vivienda es el que genera mayor número de consultas con un total de 7.561, que implica un crecimiento del 7,32% respecto al año anterior, en el que se registraron 7.045 consultas. En este sector, las reclamaciones y consultas están vinculadas con las deficiencias de construcción, las condiciones de venta y los precios y en menor medida en el alquiler.

Los otros sectores con mayor número de consultas fueron el sector del teléfono con 3.742 consultas y el del gas con 3.394 consultas. En el año 2000, los otros sectores más consultados fueron el sector del gas y el de vehículos.

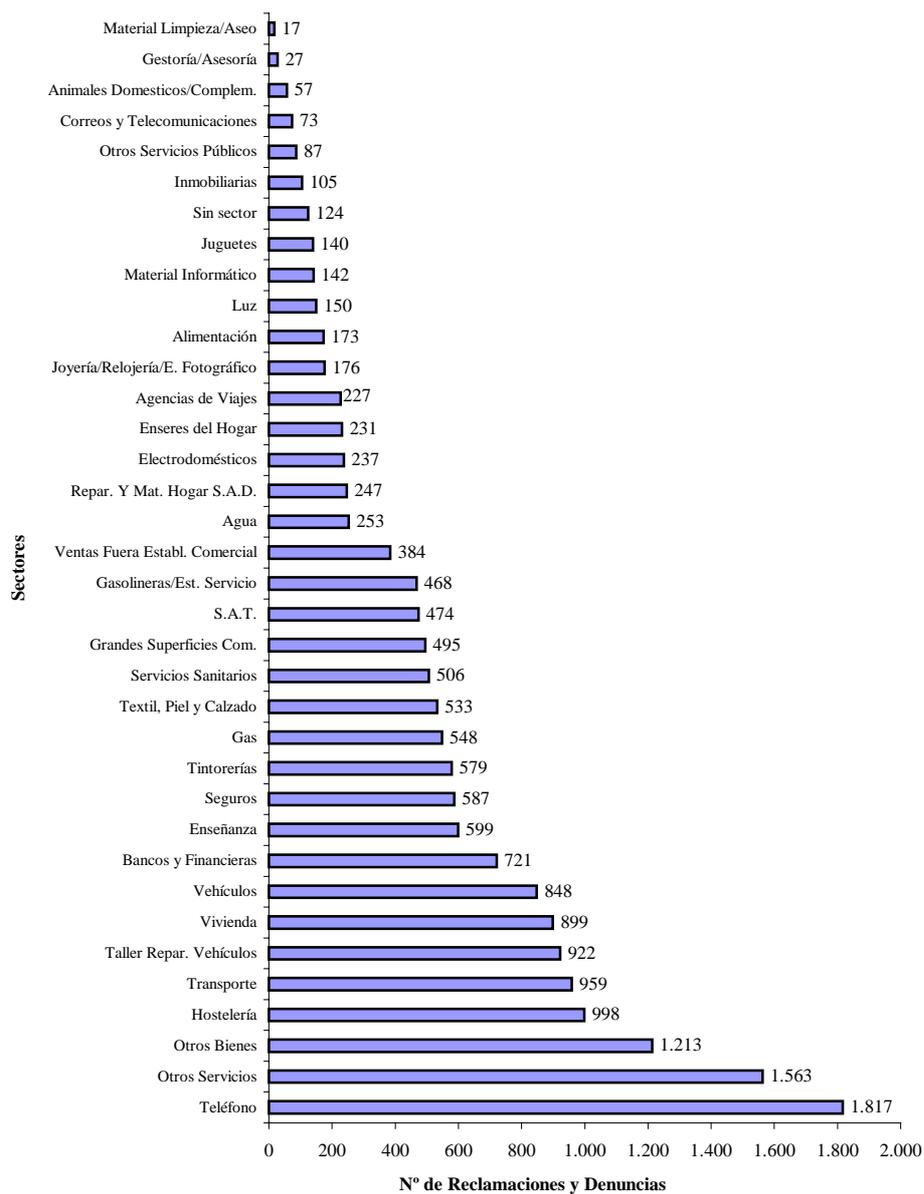
En el año 2001, según se aprecia en el Gráfico III.5.2, se indican las reclamaciones y denuncias por sectores o tipos de productos. En el mismo, se observa que el número de reclamaciones alcanza la cifra de 17.579 que contrasta con las 7.874 reclamaciones del año anterior. Este aumento considerable se debe a la incorporación de un epígrafe denominado “sin motivo” que repercute en ese incremento de las reclamaciones.

El sector con mayor número de reclamaciones registradas es el de teléfono con 1.817 reclamaciones, le sigue el sector de otros servicios con 1.563 reclamaciones. En el año 2000, el sector de otros servicios y el de teléfono fueron los más numerosos.

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

Gráfico III.5.2

RECLAMACIONES Y DENUNCIAS POR SECTORES O TIPOS DE PRODUCTOS. AÑO 2001. TOTAL C.V.: 17.579



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

MEMORIA 2001

Cuadro III.5.2

**MOTIVOS Y SITUACIONES EN LAS RECLAMACIONES Y DENUNCIAS
PRESENTADAS EN LA COMUNIDAD VALENCIANA. AÑO 2001**

	Total R+D*	Motivos								Situaciones				
		1	2	3	4	5	6	7	8	10	11	12	13	14
Sin sector	124	17	7	20	1	9	5	0	45	6	17	1	8	35
Agua	253	4	40	16	0	50	3	7	133	13	10	0	38	70
Gas	548	6	200	22	2	36	1	0	281	14	34	1	29	167
Luz	150	3	32	10	0	22	1	0	82	14	1	1	53	27
Transporte	959	13	361	35	2	24	1	2	521	83	16	0	247	235
Teléfono	1.817	21	361	168	41	247	34	0	945	73	131	4	20	474
Correos y Telecom.	73	12	22	0	0	0	0	0	39	5	3	0	23	9
Otros Servicios Públicos	87	10	11	2	0	6	0	1	57	27	3	0	43	10
Alimentación	173	5	11	17	9	9	5	17	100	27	4	5	31	52
Textil, Piel y Calzado	533	7	401	87	2	15	99	0	282	31	33	1	6	205
Electrodomésticos	237	4	25	29	5	4	49	0	121	5	20	1	7	65
Vehículos	848	28	130	99	4	46	93	0	448	48	32	2	156	196
Vivienda	899	1	68	144	16	24	193	1	456	29	31	2	45	282
Enseres del Hogar	231	1	22	46	5	9	28	1	120	9	18	1	2	85
Material Limpieza/Aseo	17	1	1	2	1	0	1	0	11	5	0	0	0	9
Material Informático	142	0	26	19	1	2	21	0	73	4	16	1	6	38
Animales Dom./Complem.	57	1	5	13	0	4	1	4	29	1	2	0	13	12
Otros Bienes	1.213	62	227	148	27	57	103	10	633	51	76	11	55	371
Juguetes	140	17	26	16	8	6	11	0	73	6	9	2	3	43
Tintorerías	579	2	269	4	1	4	4	0	295	11	14	1	3	235
Grandes Superficies Com.	495	0	46	66	42	29	29	10	272	49	26	1	17	175
Taller Repar. Vehículos	922	6	289	48	5	51	36	0	480	38	37	2	10	363
S.A.T.	474	1	127	43	2	24	30	1	243	12	37	0	6	153
Gasolineras/Est. Servicio	468	8	133	23	17	17	15	1	256	44	27	5	20	161
Servicios Sanitarios	506	33	131	6	2	8	1	68	289	72	2	0	255	27
Hostelería	998	38	172	56	26	76	23	78	564	130	9	1	434	84
Enseñanza	599	3	1.961	60	5	21	1	1	311	23	15	3	18	252
Agencias de Viajes	227	0	60	23	13	11	1	0	119	11	0	0	109	6
Repar. Y Mat. Hogar S.A.D	247	6	56	11	2	16	31	0	130	13	8	0	6	96
Joyería/Reloj./E. Fotog.	176	1	35	16	5	9	14	0	94	12	8	1	4	61
Ventas Fuera Establ. Com.	384	1	28	98	8	14	40	0	195	6	34	2	30	88
Bancos y Financieras	721	9	148	72	29	42	21	0	404	87	18	2	26	299
Seguros	587	5	149	104	1	16	0	5	310	33	25	1	81	145
Gestoría/Asesoría	27	0	6	5	0	1	0	0	14	1	2	0	2	10
Inmobiliarias	105	0	13	11	1	2	24	0	54	3	5	0	6	30
Otros Servicios	1.563	28	362	119	46	104	36	20	859	155	45	3	144	567
Total	17.579	337	5.954	1.638	328	1.006	950	227	9.293	1.145	580	54	1.948	5.102

Motivos:

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

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

* R: Reclamaciones D: Denuncias

Situaciones:

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

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

En el Cuadro III.5.2 se especifican los motivos y situaciones en las reclamaciones y denuncias presentadas en la Comunidad Valenciana durante el año 2001. El listado de motivos y situaciones de la presentación de reclamaciones y denuncias viene indicado en el pie del mismo cuadro.

Las reclamaciones sin motivo con un total de 9.293 son las que mayor número presentan y les sigue la normalización de las condiciones de venta con 5.954 reclamaciones y denuncias. En el año 2000, el mayor número de reclamaciones presentadas afectaba a las producidas por motivos de fraude en prestación de servicios, seguida de los motivos relacionados con las reclamaciones por normalización de las condiciones de venta.

Sobre las situaciones, en primer lugar, se aprecia que la mayoría de reclamaciones y denuncias se encuentran en trámite, con un total de 5.102 reclamaciones, en segundo lugar, las archivadas con una cifra de 1.948 y en tercer lugar, las de corrección de las causas, con 1.145 reclamaciones. En el año 2000, en trámite se encontraban 4.279 reclamaciones, 1.086 inhibidas al organismo competente y 967 archivadas.

5.3.2. Estadísticas de las Juntas Arbitrales de Consumo

En la Comunidad Valenciana las Juntas Arbitrales de Consumo funcionan en las ciudades que tienen la sede las propias juntas y estas poblaciones son Alicante, Benidorm, Castellón y Valencia.

En los últimos años, se ha venido comprobando el elevado grado de utilización por parte de los consumidores y usuarios de los Sistemas Arbitrales de Consumo en la resolución de controversias, que como se ha dicho anteriormente refleja el asentamiento de un patrón de consumo.

Las reclamaciones en materia de consumo se pueden formalizar en las propias Juntas Arbitrales de Consumo, ante las dependencias de algunos organismos públicos como las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (O.M.I.C.) o los Servicios Territoriales de Turismo, de Consumo o la Dirección General de Transportes, y ante las sedes de las asociaciones de defensa y protección de los consumidores y usuarios como 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.

A continuación, se inserta el Cuadro III.5.3, que contiene las estadísticas globales de las Juntas Arbitrales de Consumo en la Comunidad Valenciana.

MEMORIA 2001

Cuadro III.5.3

ESTADÍSTICAS GLOBALES DE LAS JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO EN LA COMUNIDAD VALENCIANA, AÑO 2001

Solicitudes de arbitraje planteadas por los consumidores	Nº
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	750
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	342
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	212
Junta Arbitral de Consumo de Comunidad Valenciana	1.363
Total Solicitudes de arbitraje 2001	2.667
Total Solicitudes de arbitraje 2000	2.588
Incremento años 00-01	3,05%
Mediaciones previas a la realización de arbitraje	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	74
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	95
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	20
Junta Arbitral de Consumo de Comunidad Valenciana	159
Total Solicitudes de arbitraje 2001	348
Total Solicitudes de arbitraje 2000	335
Incremento años 00-01	3,88%
Audiencias arbitrales celebradas	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	328
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	91
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	105
Junta Arbitral de Consumo de Comunidad Valenciana	1.125
Total Solicitudes de arbitraje 2001	1.649
Total Solicitudes de arbitraje 2000	1.379
Incremento años 00-01	19,57%
Laudos dictados por las Juntas Arbitrales de Consumo	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	340
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	82
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	91
Junta Arbitral de Consumo de Comunidad Valenciana	909
Total Solicitudes de arbitraje 2001	1.422
Total Solicitudes de arbitraje 2000	1.145
Incremento años 00-01	24,19%

.../...

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

.../...

Tipología de los Laudos dictados	
Estimatorias total o parcialmente	43,00%
Desestimatorias	41,50%
Conciliatorias	15,50%
Modalidades de los Laudos dictados	
Unanimidad	98,00%
Mayoría	2,00%
Adhesiones de empresarios y profesionales al Sistema Arbitral de Consumo en la Comunidad Valenciana	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	1.951
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	1.663
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	893
Junta Arbitral de Consumo de Comunidad Valenciana	9.541
Total adhesiones 2001	14.048
Total adhesiones 2000	12.238
Incremento años 00-01	14,78%

Fuente: Conselleria de Innovación y Competitividad. Dirección General de Comercio y Consumo.

Según se aprecia en el cuadro, durante el año 2001, se presentaron 2.667 solicitudes de arbitraje, cifra superior en un 3,05% al año 2000, en el que se formalizaron un total de 2.588 solicitudes de arbitraje planteadas por los consumidores y usuarios.

Del total de solicitudes ante las Juntas Arbitrales de Consumo, la cifra de 750 se presentaron en la Junta de Alicante, 342 en la de Benidorm, 212 en la de Castellón y 1.363 en la de la Comunidad Valenciana.

En lo que se refiere a las mediaciones previas a la realización de arbitraje, en el año 2001 se presentaron 348, con una subida del 3,88% respecto al año 2000, cuyo número fue de 335.

En el año 2001, el número de audiencias arbitrales celebradas fue de 1.649, cuando en el año 2000 ascendieron a un total de 1.379, que representa un incremento del 19,57%.

En nuestra Comunidad, durante el año 2001, las Juntas Arbitrales de Consumo dictaron un total de 1.422 laudos que contrastan con los 1.145 del año anterior que supone un aumento del 24,19%.

Como en años anteriores, se observa que la mayoría de los laudos fueron estimados total o parcialmente con un porcentaje del 43%. Los laudos desestimatorios representaron el 41,50% y los conciliatorios alcanzaron el porcentaje del 15,50% del total de los laudos dictados.

Respecto a las modalidades de los laudos dictados, el 98% fueron dictados por unanimidad y el restante 2% por mayoría.

En el año 2001, el número de adhesiones de empresarios y profesionales al Sistema Arbitral de Consumo en la Comunidad Valenciana fue de 14.048 con un incremento del 14,78% respecto al año 2000, en el que se realizaron un total de 12.238 adhesiones.

La distribución de estas adhesiones es de 1.951 en la Junta Arbitral de Consumo de Alicante, 1.663 en Benidorm, 893 en Castellón y 9.541 en la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Valenciana.

Como se ha indicado en otras Memorias, este incremento de adhesiones de empresas confirma la consolidación del Sistema Arbitral de Consumo, ya que se valora como un símbolo de garantía y prestigio.

Por otra parte, la percepción que se tiene de este sistema es la de un servicio más para la clientela, que redundará en una mejora de imagen, sobre todo en lo relativo a la calidad y competitividad de sus productos y servicios.

5.4. PROGRAMAS DE LA GENERALITAT VALENCIANA EN MATERIA DE CONSUMO

El departamento de la Generalitat Valenciana que desarrolla las políticas de consumo es la Dirección General de Comercio y Consumo, adscrita a la Conselleria de Industria y Comercio de la Generalitat Valenciana (actualmente Conselleria de Innovación y Competitividad).

Esta Conselleria en diciembre del año 2000 emitió sendas ordenes relacionadas con las materias de consumo. En primer lugar, la Orden de 21 de diciembre, por la que se establecen las bases para la concesión de subvenciones para acciones estratégicas en materia de consumo y en segundo lugar, también la

Orden de 21 de diciembre de 2000, por la que se establecen las bases para la concesión de subvenciones para el desarrollo de acciones e infraestructuras básicas en materia de consumo.

El objeto de esta primera orden es 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 2001.

Las ayudas establecidas podrán ir destinadas a las siguientes actuaciones:

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

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

A continuación, en el Cuadro III.5.4 se incluyen las actividades desarrolladas en materia de consumo durante el año 2001, que se condensan en los siguientes programas:

Adecuación normativa sectorial

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

Información

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

Escuela Valenciana de Consumo

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

Acciones específicas en torno al Euro

- Formación y educación.
- Observatorio del Euro.
- Acuerdos y normas para la implantación del Euro.
- Información.

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

Cuadro III.5.4

ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN MATERIA DE CONSUMO. AÑO 2001

ADECUACIÓN NORMATIVA SECTORIAL

ACTIVIDAD	TIPO DE ACCIÓN	Nº ACCIONES REALIZADAS Y REPERCUSIÓN
Control de mercado	- Campañas nacionales, autonómicas, atención de denuncias y reclamaciones, toma de muestras, etc.	Campañas nacionales: 5 Campañas autonómicas: 9 Inspecciones: 25.982 Denuncias: 894 Reclamaciones: 8.628 Alertas tramitadas: 682 Toma de muestras: 243
Coordinación institucional, CC.AA., Inc.	- Grupos de normativa, control de mercado, calidad de la inspección, sistema de información.	Reuniones mensuales
Procedimiento sancionador	- Incoación de expedientes, resolución de recursos, informes jurídicos.	Actas positivas: 3.849 Expedientes incoados: 414 Recursos resueltos: 134 Consultas elaboradas: 57

INFORMACIÓN

ACTIVIDAD	TIPO DE ACCIÓN	INDICADORES
Publicaciones	- Elaboración y distribución de libros y folletos. Títulos: "Alojamientos y viajes", "Salud y estética", "Seguir la pista del juego", "IX Concurso de fotografía", "Día Mundial de los Derechos del Consumidor", "Directorio de entidades colaboradoras del euro", Euroetiquetas, Códigos de buenas prácticas y puzzles - Reedición y distribución de material existente. Títulos: <i>Servicios bancarios, Alquilar una vivienda, Compra de un vehículo de segunda mano, Guía de consumo para personas mayores.</i>	- Más de 600.000 ejemplares distribuidos
Campañas informativas específicas a través de medios de comunicación	- Programas radiofónicos y televisivos en la Ser, Onda Cero, Europa FM, Valencia TeVe, de carácter semanal. Temas emitidos: Vivienda, Alimentación, Viajes combinados, Overbooking, Bronceadores, Gas, Reparación de vehículos, Garantías, Euro, etc. - Colaboración con la revista "Plenitud" destinada a mayores - Día Mundial de los Derechos de los Consumidores. Actividades: 3 Mesas redondas, Concurso y exposición de fotografía en 3 localidades, presencia en medios de comunicación.	- 105 emisiones realizadas - 50.000 oyentes estimados de cada programa - 10 artículos publicados - 25.000 personas estimadas receptoras de la publicación - 620 personas participantes
Atención y coordinación de OMICS y Asociaciones de Consumidores	- Acreditación de Oficinas de Información al Consumidor. - Información periódica en materia de consumo. Actividad: <i>Boletín de información sobre consumo (legislación, noticias, opinión, etc.) de carácter trimestral.</i> - Visitas y reuniones de coordinación.	- 29 Oficinas acreditadas hasta la actualidad - 125 organismos receptores de boletines

.../...

MEMORIA 2001

.../...

Consultas de consumidores	- Atención, recopilación y tratamiento informatizado de las consultas	- 58.489 consultas atendidas
Medios de comunicación	- Entrevistas, notas de prensa, cortes de voz, etc.	- 154 acciones
Hoja única de reclamaciones	- Distribución de hojas	- 20.825 hojas distribuidas

ESCUELA VALENCIANA DE CONSUMO

ACTIVIDAD	TIPO DE ACCIÓN	INDICADORES
Formación básica y especializada de la población adulta	- Formación técnica especializada dirigida a personal de la administración. Cursos: Aseguramiento de la calidad en la Inspección de Vivienda, Encuentro de OMICS. - Formación básica en colaboración con las Federaciones de Consumidores. Cursos: Cursos básicos de consumo, vivienda, medio ambiente y consumo, viajes, alimentación y consumo, etc. - Formación profesional especializada en consumo Líneas de acción: apoyo técnico al profesorado, difusión de materiales y recursos, atención al alumnado.	- 44 acciones formativas desarrolladas - Más de 1.200 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 didáctico, préstamo de talleres y recursos, formación del profesorado. - Red de educación del consumidor. Líneas de acción: elaboración de materiales, participación en publicaciones especializadas, encuentro e intercambio de experiencias docentes, página Web para la comunicación de los miembros de la Red. - Proyectos de investigación educativa. Temas de investigación: la publicidad, la alimentación, el euro, los derechos de los consumidores, eco-consumo, nuevas tecnologías, etc. - Certámenes y concursos. Acciones: Certamen del Joven Consumidor Europeo (anual), Expo-jove (anual).	- Cerca de 160.000 niños en la participación de las distintas actividades - 26 proyectos de investigación subvencionados y desarrollados en centros educativos - 316 centros educativos han participado en los distintos programas
Centros de Formación Permanente en Consumo	- Creación y puesta en marcha de tres centros	- Centros de Alicante, Castellón y Valencia. Visitados por más de 47.700 personas
Cooperación institucional CC.AA. y Administración Central	- Grupo de trabajo INC/Comunidades Autónomas. Líneas de acción: Plan de formación para el control del mercado, estudio de temas comunes y propuestas de acción, intercambio de experiencias e información.	- Elaboración y realización del Plan de formación para el control del mercado de 2001 - Estudio e inicio de la elaboración del Libro Blanco de la Educación del Consumidor.

.../...

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

.../...

ACCIONES ESPECÍFICAS EN TORNO AL EURO

ACTIVIDAD	TIPO DE ACCIÓN	INDICADORES
Formación y educación	<ul style="list-style-type: none"> - Difusión del material didáctico <i>Pensar en Euros</i> adaptado a los distintos niveles educativos. - Difusión y préstamo del material didáctico en CD-Euromercado para alumnado de primaria y secundaria. - Elaboración del material didáctico <i>Nuestra moneda: el euro</i> para comerciantes, amas de casa, adultos, tercera edad y discapacitados. - Realización de acciones formativas a distintos colectivos. - Apoyo económico y técnico a proyectos singulares de formación e información sobre el Euro. - Apoyo económico y técnico a proyectos de investigación educativa sobre el Euro. - Elaboración de guías para la última etapa de implantación del Euro. - Elaboración y distribución de guías sobre el euro para formadores en el ámbito del comercio. 	<ul style="list-style-type: none"> - Más de 500 actividades formativas realizadas - La práctica totalidad de centros educativos de la Comunidad han recibido este material específico del euro
Observatorio del Euro	<ul style="list-style-type: none"> - Difusión del Decreto del Observatorio Euro - Elaboración de la propuesta de Plan de Acción del Observatorio. - Acreditación, seguimiento y apoyo a entidades colaboradoras. - Edición del directorio de entidades colaboradoras del Observatorio. - Realización de 5 jornadas formativas para miembros del Observatorio y entidades colaboradoras. - Realización de una videoconferencia previa a la circulación del euro como jornada de formación e impulso para todas las entidades colaboradoras en la etapa final. - Realización de una campaña prospectiva e informativa de adaptación al euro en establecimientos comerciales. - Campaña de autoevaluación sobre adaptación al euro para comerciantes. - Constitución de un gabinete de seguimiento de adaptación al euro. - Formación para "mediadores euro". - Constitución de un procedimiento especial de urgencia para la resolución de conflictos. 	<ul style="list-style-type: none"> - 972 entidades se han acreditado como organismos colaboradores - 451 localidades de la Comunidad Valenciana (más del 90% de la población total) cuentan con sedes de entidades acreditadas - Más de 1.000 personas recibieron esta formación específica - Más de 4.000 establecimientos visitados - Se desarrolló por todos los organismos empresariales y las 972 entidades colaboradoras
Acuerdos y normas para la implantación del Euro	<ul style="list-style-type: none"> - Difusión del Acuerdo de Buenas Prácticas para una mejor adaptación al euro. - Publicación del Decreto 14/2000 de 26 de septiembre del Gobierno Valenciano por el que se crea el Observatorio del Euro de la Comunidad Valenciana. 	<ul style="list-style-type: none"> - El 100% de las organizaciones de consumidores y comerciantes de la Comunidad Valenciana han suscrito el Acuerdo

.../...

MEMORIA 2001

.../...

Información	<ul style="list-style-type: none">- Distribución y elaboración de distintos materiales sobre el Euro: puzzles, euroetiquetas, folletos, etc.- Elaboración de encuesta sobre actividades realizadas y previstas, así como necesidades detectadas en torno a la implantación del euro.- Elaboración y puesta en funcionamiento del apartado "Euro" en la página Web de consumo.- Tiendas Euro itinerantes.	<ul style="list-style-type: none">- Se han distribuido más de 600.000 ejemplares de distintos materiales informativos- Cerca de 1000 organismos distintos han recibido material informativo- Más de 80.000 personas han participado en las diferentes acciones programadas
-------------	---	--

Fuente: Conselleria de Innovación y Competitividad. Dirección General de Comercio y Consumo.

Anteriormente, se ha indicado en segundo lugar, la Orden de 21 de diciembre de 2000, de la Conselleria de Industria y Comercio, por la que se establecen las bases para la concesión de subvenciones para el desarrollo de acciones e infraestructuras básicas en materia de consumo.

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

- Gastos corrientes en inversión llevados a cabo por las federaciones y asociaciones de consumidores y usuarios de la Comunidad Valenciana para la realización de actuaciones en apoyo y defensa de los consumidores y usuarios.
- Gastos derivados de la actuación en las juntas arbitrales de la Comunidad Valenciana por parte de las federaciones, confederaciones y asociaciones de consumidores y usuarios y de las asociaciones y organizaciones de empresarios y/o profesionales de la Comunidad Valenciana.
- Gastos corrientes y en inversión de las corporaciones locales de la Comunidad Valenciana destinados al funcionamiento, instalación y equipamiento de oficinas municipales de información al consumidor (OMIC).

Como consecuencia de esta Orden, se introduce como novedad un cuadro, donde se indica el apoyo financiero durante el año 2001, en el que se aprecian tanto las acciones subvencionadas y el importe de las ayudas como el número de los expedientes tramitados.

Según se aprecia en el Cuadro III.5.5, en el año 2001 se tramitaron un total de 258 expedientes cuando en el anterior año, el número de expedientes fue de 285, que supone una disminución del 9,47% .

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

En el año 2001, el importe total de estas ayudas alcanzó la cifra de 259.240.080 pts, que equivalen a 1.558.064,26 euros mientras que en el año 2000, estas ayudas ascendieron a 258.513.161 pts, equivalentes a 1.553.695,40 euros, que representa un incremento del 0,28%.

Cuadro III.5.5

PROGRAMAS DE APOYO FINANCIERO, AÑO 2001

	EXPEDIENTES	IMPORTE (Pts.)	IMPORTE (Euros)
COASOC			
Gastos corrientes de funcionamiento de las Asociaciones de Consumidores	20	67.999.962	408.688,00
COASOI			
Gastos inversión de funcionamiento de las Asociaciones de Consumidores	17	8.999.985	54.091,00
COMICC			
Gastos corrientes de funcionamiento de las OMICs	51	64.000.042	384.648,00
COMICI			
Gastos inversión de funcionamiento de las OMICs	44	21.000.076	126.213,00
COFORM			
Educación del Consumidor en la Escuela	25	4.489.999	26.985,44
COESTC			
Gastos corrientes para proyectos de mejora de productos, servicios y actividades relacionadas con el consumo	3	2.999.999	18.030,36
COESTI			
Gastos inversión para proyectos de mejora de productos, servicios y actividades relacionadas con el consumo	4	2.999.999	18.030,36
COFORC			
Gastos corrientes para actividades de formación, información y mejora de infraestructuras	38	36.750.000	220.871,95
COFORI			
Gastos inversión para actividades de formación, información y mejora de infraestructuras	8	24.000.016	144.243,00
COEURO			
Apoyo a la adecuada implantación del euro	48	26.000.000	156.263,15
TOTAL	258	259.240.080	1.558.064,26

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