

## **5. CONSUMO**

Este punto de la Memoria se dedica a informar sobre el consumo. En primer lugar, se analizan las estadísticas sobre los medios utilizados para la protección y defensa de los consumidores y usuarios de la Comunitat Valenciana y en segundo lugar, se detallan las políticas desarrolladas por los Departamentos de la Generalitat Valenciana en materia de consumo.

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

En el aspecto relativo a la defensa de los consumidores, en el año 2008, destaca la promulgación del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, que responde a la previsión de dictar una nueva regulación del sistema arbitral de consumo, que incluya también el arbitraje virtual establecida en 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. Este Real Decreto cumple con la previsión recogida en la disposición final quinta de la Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios, que habilitaba al Gobierno para que en el plazo de doce meses, procediese a refundir en un único texto la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y las normas de transposición de las directivas comunitarias dictadas en materia de protección de los consumidores y usuarios que inciden en los aspectos regulados en ella, regularizando, aclarando y armonizando los textos legales que tengan que ser refundidos.

En el ámbito de la Comunitat Valenciana, las normas más importantes en esta materia son la Ley 2/1987, de 2 de abril, del Estatuto de Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana y 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.

En lo que se refiere a la participación institucional de las asociaciones de consumidores y usuarios, se indica el propio Comité Econòmic i Social de la Comunitat Valenciana, puesto que desde su creación, están representadas las organizaciones de consumidores y usuarios con mayor afiliación. En un primer momento fue la Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana y en estos

momentos es la Asociación de Amas de Casa y Consumidoras de la Comunitat Valenciana-Tyrius.

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

Durante el año 2008 continuaba vigente el programa europeo de Protección de la salud y los consumidores previsto para el periodo 2007-2013. La finalidad de este programa consistía en complementar, apoyar y vigilar las políticas de los Estados miembros y contribuir a proteger la salud, la seguridad y los intereses jurídicos de los consumidores, así como promover su derecho a la información, a la educación y a organizarse para defender sus intereses. Esta finalidad se perseguirá mediante dos objetivos principalmente. El primero, garantizar un alto nivel de protección de los consumidores, concretamente mejorando la consulta y la representación de los intereses de los consumidores y el segundo, garantizar la aplicación efectiva de la normativa de protección de los consumidores, en particular reforzando la cooperación en la aplicación de la legislación, la información, la educación y las vías de recurso.

Los beneficiarios de las contribuciones financieras son organismos públicos o privados de los Estados miembros sin fines lucrativos, designados mediante un procedimiento transparente por el Estado miembro o la autoridad competente correspondiente. Esos beneficiarios podrán ser instituciones de enseñanza superior, estudiantes o profesores, funcionarios encargados de la aplicación de la legislación en materia de protección de los consumidores u organizaciones europeas de consumidores.

Como se indicó en la Memoria anterior, el programa 2007-2013 se desarrolla a partir de un programa de trabajo anual elaborado por la Comisión y ratificado por los Estados miembros en el Comité Financiero del Programa «Consumidores» (CFPC).

## **5.3. CONSULTAS Y RECLAMACIONES DE LOS CONSUMIDORES**

### **5.3.1. Consultas y reclamaciones**

En este punto, se comparan los datos de los dos últimos años sobre la evolución de las consultas y reclamaciones efectuadas por los consumidores y usuarios en lo que se refiere al ejercicio de sus derechos en materia de consumo.

En el año 2008, en la Comunitat Valenciana, como se aprecia tanto en el Cuadro III.5.1 como en el Gráfico III.5.1, el número de consultas por sectores que realizaron los consumidores fue de 17.474 que supone un descenso del 3,80% respecto a las 18.165 del año anterior.

Al igual que en el año anterior, también en este año, un gran número de sectores han tenido una disminución en el porcentaje de consultas.

Los sectores con mayor incremento en el número de consultas durante el año 2008 fueron el sector de Agua, Productos Milagro y Luz. En el año 2007 fueron el sector de Material de Limpieza/Aseo, el sector de Otros Servicios Públicos y el de Juguetes.

Al contrario, los sectores con mayor disminución en las consultas fueron el sector de Material Limpieza/Aseo, el Vivienda Aprovechamiento por turno y el de Inmobiliarias. En el año 2007, los sectores que más decrecieron fueron el sector Otros Bienes, el sector de Productos Milagro y el sector de Seguros.

En el año 2008, el sector con mayor número de consultas ha sido, otro año más, el de Otros Servicios Públicos con 3.180 consultas y un incremento del 0,35% sobre el año 2007, con 3.169 consultas.

También como en el año anterior, los dos otros sectores con mayor cifra de consultas fueron el sector de Teléfono con 2.972 consultas y el de la Vivienda con 1.359 consultas.

En este sentido, desde el CES-CV se considera preocupante el número desproporcionado de consultas y reclamaciones en el Sector de Teléfono, que constata el grado de insatisfacción de los usuarios de estos servicios.

## MEMORIA 2008

## Cuadro III.5.1

**NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN LA COMUNITAT VALENCIANA  
AÑOS 2007-2008**

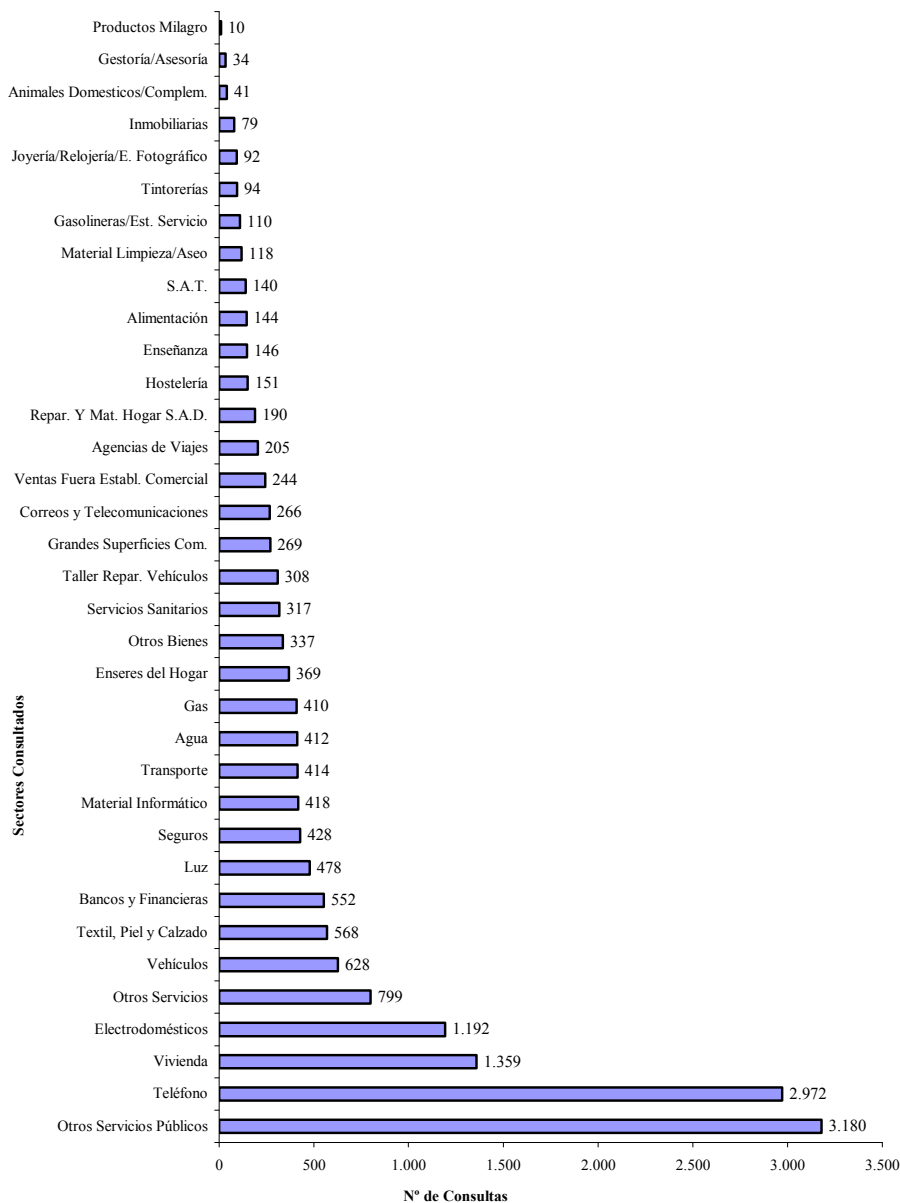
Sectores	2008		2007		Tasa Variación
	Nº	%	Nº	%	07/08
Agua	412	1,18	214	2,36	92,52
Gas	410	2,34	425	2,35	-3,53
Luz	478	1,95	355	2,74	34,65
Transporte	414	2,98	542	2,37	-23,62
Teléfono	2.972	16,46	2.990	17,01	-0,60
Correos y Telecomunicaciones	266	1,40	255	1,52	4,31
Otros Servicios Públicos	3.180	17,45	3.169	18,20	0,35
Alimentación	144	0,61	111	0,82	29,73
Productos Milagro	10	0,03	6	0,06	66,67
Textil, Piel y Calzado	568	2,79	506	3,25	12,25
Electrodomésticos	1.192	6,74	1.224	6,82	-2,61
Vehículos	628	4,49	816	3,59	-23,04
- Vehículos nuevos	431	3,19	579	2,47	-25,56
- Vehículos usados	197	1,30	237	1,13	-16,88
Vivienda	1.359	8,89	1.615	7,78	-15,85
- VPO/Renta Libre	831	5,38	978	4,76	-15,03
- Arrendamientos	247	1,49	271	1,41	-8,86
- Aprovechamiento por turno	5	0,07	12	0,03	-58,33
- C. Propietarios	276	1,95	354	1,58	-22,03
Enseres del Hogar	369	2,38	433	2,11	-14,78
Material Limpieza/Aseo	118	1,79	326	0,68	-63,80
Material Informático	418	2,58	469	2,39	-10,87
Animales Domésticos/Complem.	41	0,33	60	0,23	-31,67
Otros Bienes	337	1,77	322	1,93	4,66
- Juguetes	74	0,46	84	0,42	-11,90
Tintorerías	94	0,84	153	0,54	-38,56
Grandes Superficies Com.	269	1,24	226	1,54	19,03
Taller Repar. Vehículos	308	2,00	363	1,76	-15,15
S.A.T.	140	0,80	146	0,80	-4,11
Gasolineras/Est. Servicio	110	0,53	96	0,63	14,58
Servicios Sanitarios	317	1,64	297	1,81	6,73
- S. Pública	125	0,74	134	0,72	-6,72
- S. Privada	192	0,90	163	1,10	17,79
Hostelería	151	1,19	216	0,86	-30,09
Enseñanza	146	0,69	125	0,84	16,80
Agencias de Viajes	205	1,27	230	1,17	-10,87
Repar. Y Mat. Hogar S.A.D.	190	1,54	279	1,09	-31,90
Joyería/Relojería/E. Fotográfico	92	0,67	121	0,53	-23,97
Ventas Fuera Establ. Comercial	244	1,05	190	1,40	28,42
Bancos y Financieras	552	2,45	445	3,16	24,04
Seguros	428	2,99	544	2,45	-21,32
Gestoría/Asesoría	34	0,18	32	0,19	6,25
Inmobiliarias	79	0,83	150	0,45	-47,33
Otros Servicios	799	3,93	714	4,57	11,90
<b>Total</b>	<b>17.474</b>	<b>100,00</b>	<b>18.165</b>	<b>100,00</b>	<b>-3,80</b>

Fuente: Conselleria d'Indústria, Comerç i Innovació. Direcció General de Comerç i Consum.

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

Gráfico III.5.1

NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN LA COMUNITAT VALENCIANA. AÑO 2008. TOTAL: 17.474



Fuente: Conselleria d'Indústria, Comerç i Innovació. Direcció General de Comerç i Consum.

Se adjuntan seguidamente tres gráficos con la información relativa al número de consultas por sectores en la Comunitat Valenciana, pero con distribución provincial.

El Gráfico III.5.2 presenta la cifra total de consultas por sectores en la provincia de Alicante que asciende a 2.894, donde los sectores con mayor número de consultas han sido el de Otros Servicios Públicos con 546, el de Teléfono con 486 y el de Vivienda con 225.

En el Gráfico III.5.3, se inserta la información de Castellón y el número de consultas ha sido de 1.107 y los sectores con más consultas fueron Teléfono con 200, Otros Servicios Públicos con 191 y Vivienda con 129.

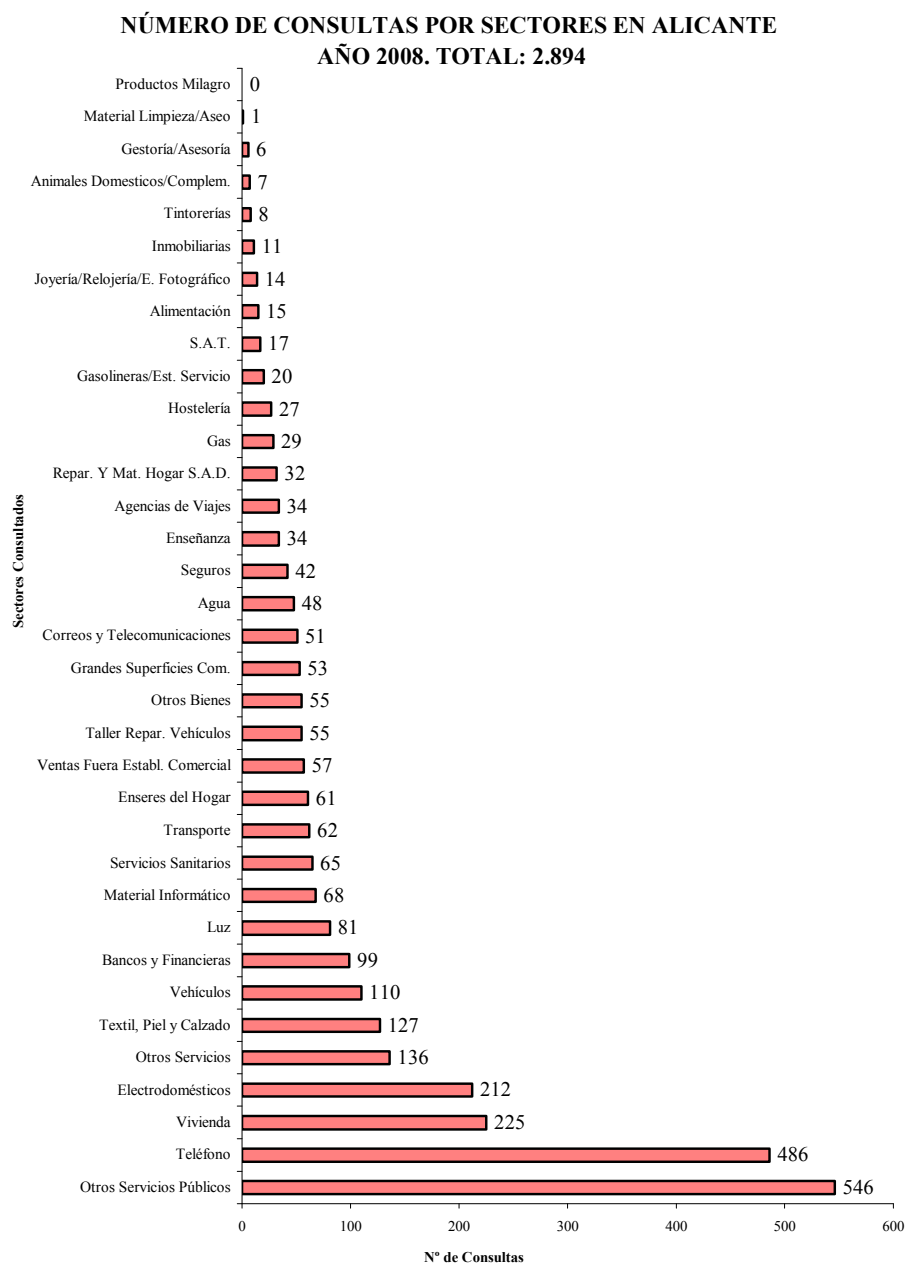
Y en Valencia, según se observa en el Gráfico III.5.3, el número total de consultas fue de 13.473 y los sectores con mayor consulta han sido los sectores de Otros Servicios Públicos con 2.443, de Teléfono con 2.286 y el de la Vivienda con 1.005.

El Gráfico III.5.5 incorpora el número de reclamaciones y denuncias por sectores o tipos de productos en la Comunitat Valenciana, donde se aprecia que en el año 2008 se presentaron un total de 18.932 denuncias y reclamaciones que representa un incremento del 20,55% sobre las 15.704 del año anterior.

En el año 2008, los sectores con mayor número de reclamaciones y denuncias fueron el de Teléfono con 4.291, el de Otros Servicios con 2.257 y el de Grandes Superficies Comerciales con 1.314 reclamaciones y denuncias. En 2007, los sectores que tuvieron mayor número de reclamaciones y denuncias fueron los sectores de Teléfono con 3.002 reclamaciones y denuncias, el de Otros Servicios con 2.213 y el de Electrodomésticos con 868.

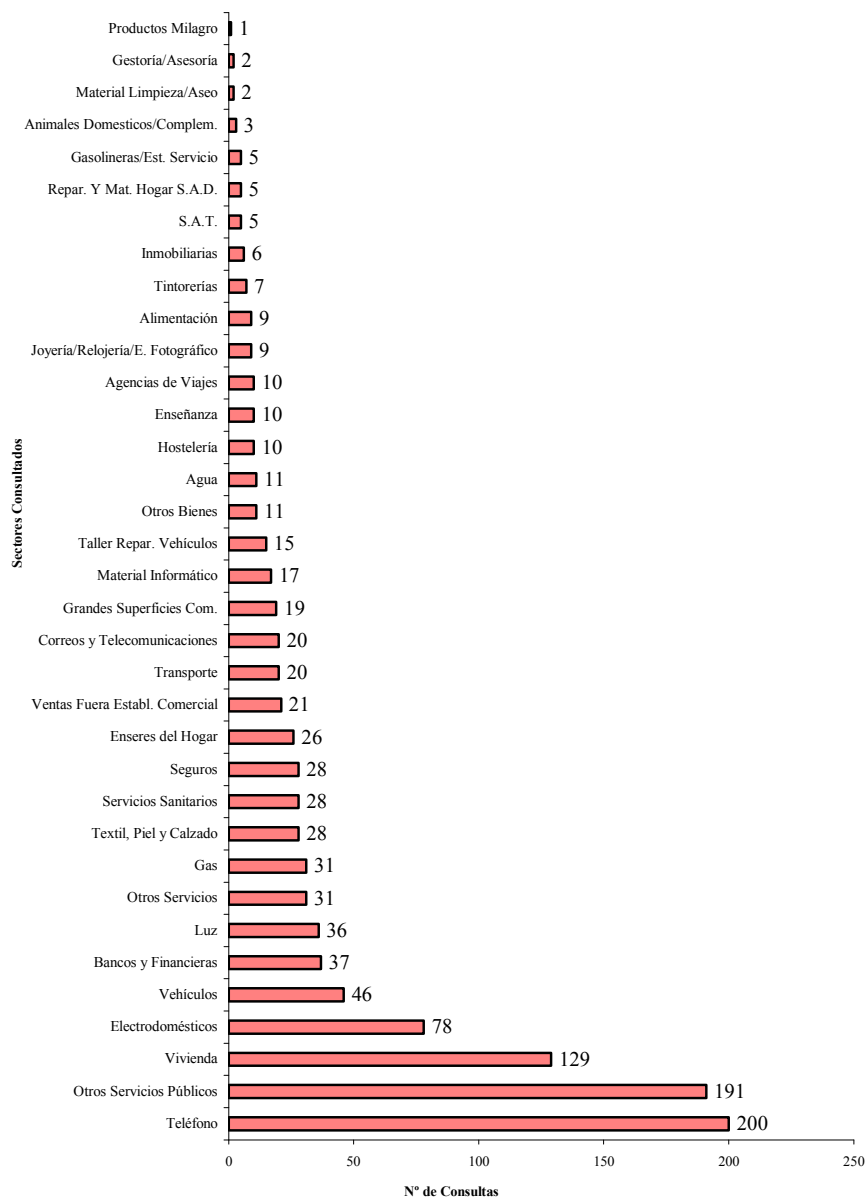
NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

Gráfico III.5.2



Fuente: Conselleria d'Indústria, Comerç i Innovació. Direcció General de Comerç i Consum.

**NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN CASTELLÓN  
AÑO 2008. TOTAL: 1.107**

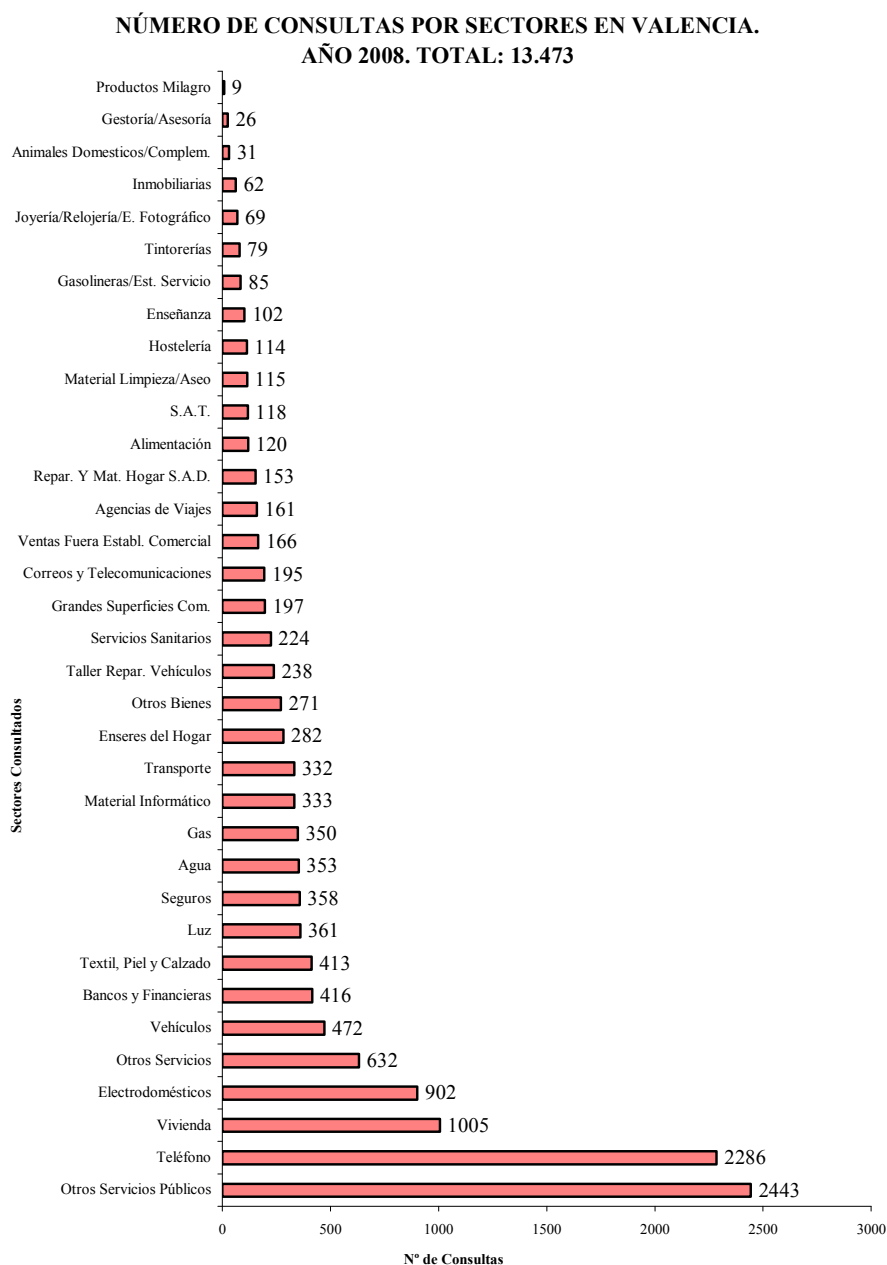


Fuente: Conselleria d'Indústria, Comerç i Innovació. Direcció General de Comerç i Consum.



NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

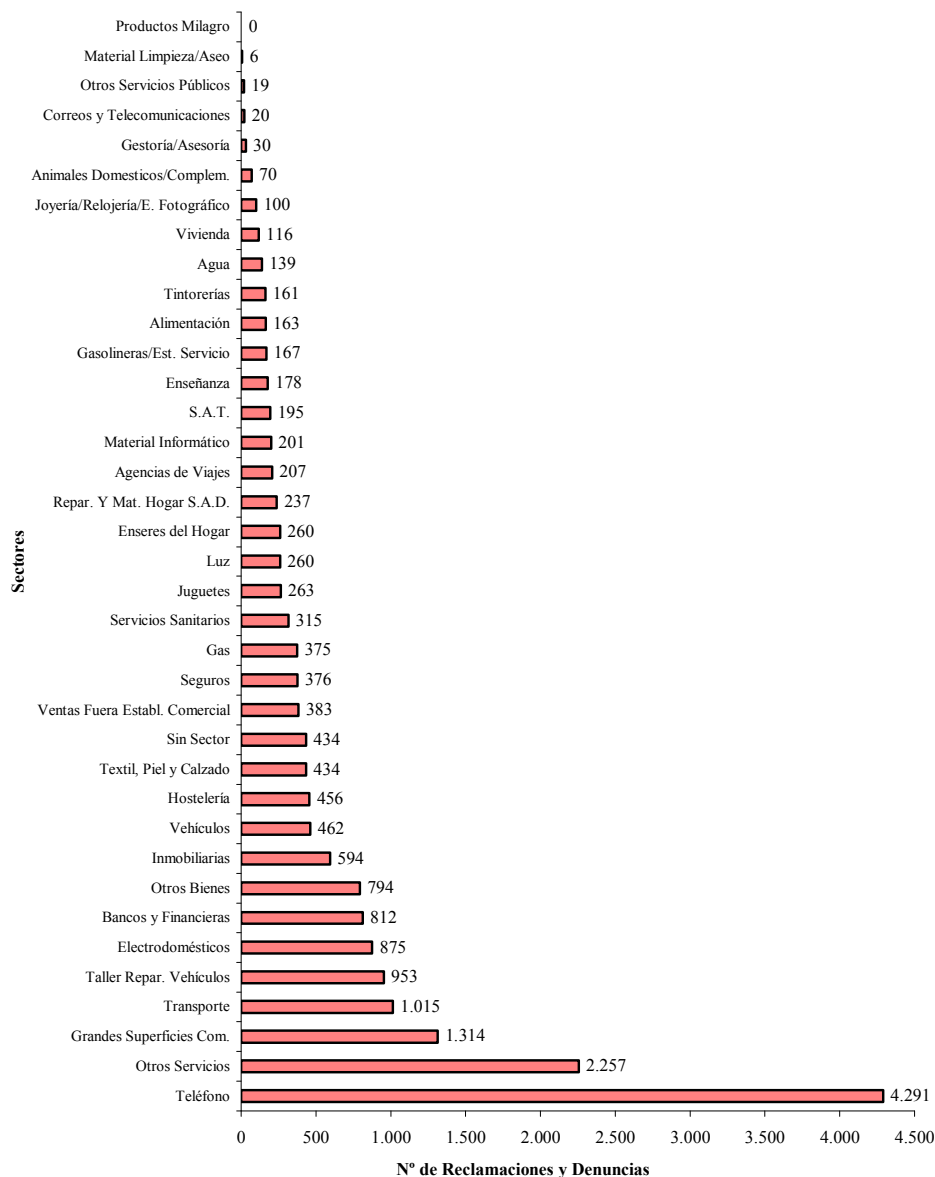
Gráfico III.5.4



Fuente: Conselleria d'Indústria, Comerç i Innovació. Direcció General de Comerç i Consum.

Gráfico III.5.5

**RECLAMACIONES Y DENUNCIAS POR SECTORES O TIPOS DE PRODUCTOS. AÑO 2008. TOTAL C.V.: 18.932**



Fuente: Conselleria d'Indústria, Comerç i Innovació. Direcció General de Comerç i Consum.

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

A continuación, en el Cuadro III.5.2, se indican las cifras de las reclamaciones y las denuncias, en materia de consumo, presentadas en el año 2008 en la Comunitat Valenciana. El número, como se ha mencionado antes, fue de 18.932, distribuidas en 1.415 denuncias y 17.517 reclamaciones.

Cuadro III.5.2

**DENUNCIAS Y RECLAMACIONES PRESENTADAS EN MATERIA DE CONSUMO  
COMUNITAT VALENCIANA. AÑO 2008**

Sectores	Denuncias				Reclamaciones			
	Alicante	Castellón	Valencia	Total	Alicante	Castellón	Valencia	Total
Sin Sector		2	320	<b>322</b>		34	78	<b>112</b>
Agua					34	5	100	<b>139</b>
Gas	3	2	1	<b>6</b>	60	45	264	<b>369</b>
Luz		1	1	<b>2</b>	76	24	158	<b>258</b>
Transporte	4		4	<b>8</b>	277	59	671	<b>1.007</b>
Teléfono	15	26	61	<b>102</b>	468	801	2.920	<b>4.189</b>
Correos y Telecomunicaciones	1			<b>1</b>	7	4	8	<b>19</b>
Otros Servicios Públicos					9	1	9	<b>19</b>
Alimentación	40	5	32	<b>77</b>	34	24	28	<b>86</b>
Productos Milagro								<b>-</b>
Textil, Piel y Calzado	70	3	37	<b>110</b>	69	53	202	<b>324</b>
Electrodomésticos	27	1	46	<b>74</b>	178	166	457	<b>801</b>
Vehículos	21	15	1	<b>37</b>	142	101	182	<b>425</b>
Vivienda	3	1	2	<b>6</b>	39	38	33	<b>110</b>
Enseres del Hogar	20	4	14	<b>38</b>	34	18	170	<b>222</b>
Material Limpieza/Aseo		1	2	<b>3</b>	1		2	<b>3</b>
Material Informático	4	2	2	<b>8</b>	31	9	153	<b>193</b>
Animales Domésticos/Complem.	4		3	<b>7</b>	13	7	43	<b>63</b>
Otros Bienes	55	22	32	<b>109</b>	177	80	428	<b>685</b>
Juguetes	95	9	38	<b>142</b>	33	21	67	<b>121</b>
Tintorerías	1			<b>1</b>	34	28	98	<b>160</b>
Grandes Superficies Com.	20	15	60	<b>95</b>	260	113	846	<b>1.219</b>
Taller Repar. Vehículos	5	7	10	<b>22</b>	183	84	664	<b>931</b>
S.A.T.	6		6	<b>12</b>	37	13	133	<b>183</b>
Gasolineras/Est. Servicio	3		2	<b>5</b>	55	23	84	<b>162</b>
Servicios Sanitarios	1			<b>1</b>	84	64	166	<b>314</b>
Hostelería	12		21	<b>33</b>	128	51	244	<b>423</b>
Enseñanza	1		5	<b>6</b>	45	22	105	<b>172</b>
Agencias de Viajes					31	24	152	<b>207</b>
Repar. Y Mat. Hogar S.A.D.	7	3	13	<b>23</b>	55	10	149	<b>214</b>
Joyería/Relojería/E. Fotográfico	4	3	4	<b>11</b>	27	16	46	<b>89</b>
Ventas Fuera Establ. Comercial	10		5	<b>15</b>	269	13	86	<b>368</b>
Bancos y Financieras	5		3	<b>8</b>	164	130	510	<b>804</b>
Seguros	2		2	<b>4</b>	41	39	292	<b>372</b>
Gestoría/Asesoría			1	<b>1</b>	3	7	19	<b>29</b>
Inmobiliarias	9	20	25	<b>54</b>	151	141	248	<b>540</b>
Otros Servicios	28	14	30	<b>72</b>	309	118	1.758	<b>2.185</b>
<b>Total</b>	<b>476</b>	<b>156</b>	<b>783</b>	<b>1.415</b>	<b>3.558</b>	<b>2.386</b>	<b>11.573</b>	<b>17.517</b>

Fuente: Conselleria d'Indústria, Comerç i Innovació. Direcció General de Comerç i Consum.

Por provincias, al desglosar estos datos, se comprueba como en Alicante, el número de denuncias ha sido de 476, en la provincia de Castellón de 156 y en Valencia de 783. Por sectores, la mayor cifra de denuncias se dio en el sector de Juguetes con 142, en el sector de Textil, Piel y Calzado con 110 denuncias y en el de Otros Bienes con 109.

Las reclamaciones se han distribuido en un total de 3.558 en Alicante, 2.386 en Castellón y 11.573 en la provincia de Valencia. Por sectores, tal y como se ha indicado, destacan los sectores de Teléfono con 4.189 reclamaciones, el de Otros Servicios con 2.185 y el de Grandes Superficies Comerciales con 1.219 reclamaciones.

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

En el primer apartado de este punto de Consumo, se ha destacado la promulgación en el año 2008 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo. En el artículo 1 del mismo, se indica que el Sistema Arbitral de Consumo es el arbitraje institucional de resolución extrajudicial, de carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, de los conflictos surgidos entre los consumidores o usuarios y las empresas o profesionales en relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor. El nombre que recibe la decisión sobre este conflicto es el de Laudo y la eficacia que tiene es la misma que una sentencia judicial. Este sistema se organiza a través de las Juntas Arbitrales de Consumo, la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo, el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo y los órganos arbitrales.

En nuestra Comunidad, las solicitudes de arbitraje se registran ante las propias Juntas Arbitrales de Consumo, ante las dependencias de organismos públicos como las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (O.M.I.C.) o ante los Servicios Territoriales de Turismo o de Consumo. En ocasiones, se presentan en las sedes de las organizaciones y asociaciones de defensa y protección de los consumidores y usuarios y en este caso, se exige el requisito de tener la condición de socio.

Actualmente, en la Comunitat Valenciana, las organizaciones de consumidores más importantes son la Asociación de Amas de Casa y Consumidoras Tyrius, Lucentum y Lledó, la Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana (U.C.E.-C.V.), la Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios (AVACU) y la asociación de consumidores Consum.

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

Cuadro III.5.3

**ESTADÍSTICAS GLOBALES DE LAS JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO EN LA  
COMUNITAT VALENCIANA, AÑO 2008**

<b>Solicitudes de arbitraje planteadas por los consumidores</b>	<b>Nº</b>
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	987
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	746
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	6.753
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	4.344
Total Solicitudes de arbitraje 2008	12.830
Total Solicitudes de arbitraje 2007	3.975
Incremento años 07-08	222,77%
<b>Expedientes resueltos por Mediaciones previas a la realización de arbitraje</b>	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	178
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	166
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	82
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	418
Total Solicitudes de arbitraje 2008	844
Total Solicitudes de arbitraje 2007	674
Incremento años 07-08	25,22%
<b>Audiencias arbitrales celebradas</b>	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	249
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	194
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	152
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	1.016
Total Solicitudes de arbitraje 2008	1.611
Total Solicitudes de arbitraje 2007	1.703
Incremento años 07-08	-5,40%
<b>Expedientes resueltos por Laudos dictados por las Juntas Arbitrales de Consumo</b>	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	227
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	179
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	138
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	790
Total Solicitudes de arbitraje 2008	1.334
Total Solicitudes de arbitraje 2007	1.365
Incremento años 07-08	-2,27%

.../...

---

MEMORIA 2008

---

...

---

**Adhesiones de empresarios y profesionales al Sistema Arbitral de Consumo**

---

Junta Arbitral de Consumo de Alicante	5.483
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	2.115
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	1.533
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	15.040
Total Adhesiones 2008	24.171
Total Adhesiones 2007	22.859
Incremento años 07-08	5,74%

---

**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'Indústria, Comerç i Innovació. Direcció General de Comerç i Consum.

Las sedes de las juntas arbitrales de la Comunitat Valenciana se localizan 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.

El Cuadro III.5.3, incorporado en las páginas anteriores, recoge los datos estadísticos globales de las Juntas Arbitrales de Consumo en la Comunitat Valenciana durante el año 2008.

En el mismo, se puede apreciar que la cifra de las solicitudes de arbitraje que se presentó en el año 2008 fue de 12.830, que supone un considerable aumento del 222,77% sobre las 3.975 solicitudes del año anterior.

Si se distribuye esta información por las Juntas Arbitrales de Consumo, se observa como un total de 987 solicitudes se ha solicitado ante a la Junta Arbitral de Alicante, 746 ante la Junta de Benidorm, 6.753 ante la de Castellón y 4.344 ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunitat Valenciana, en la ciudad de Valencia. Es de reseñar el gran aumento en el número de solicitudes que se ha producido en la Junta Arbitral de Castellón, ya que se ha pasado de 522 solicitudes en el año 2007 a 6.735 en el ejercicio de 2008.

En este Cuadro III.5.3, también se recogen los datos sobre los expedientes resueltos por mediaciones previas a la realización de arbitraje y se comprueba que en el año 2008 se produjo un aumento del 25,22%, ya que de los 674 expedientes del año anterior se ha pasado a 844 en el año 2008.

Asimismo, se aprecia que en el ejercicio de 2008, las audiencias arbitrales celebradas disminuyeron, puesto que de 1.703 solicitudes de audiencia del año 2007, se ha pasado a 1.611, que supone un decremento del 5,40%.

El número de expedientes resueltos por Laudos dictados por las Juntas Arbitrales de Consumo disminuyó en el año 2008 en un 2,27%, ya que se ha pasado de los 1.365 Laudos en el año 2007 a los 1.334 de este año. Si se distribuye la información por Juntas Arbitrales de Consumo, se puede observar como se llegaron a tramitar 227 Laudos en Alicante, 179 en Benidorm, 138 en Castellón y 790 en la Junta de la Comunitat Valenciana, en la ciudad de Valencia.

Respecto a las adhesiones de empresarios y profesionales al Sistema Arbitral de Consumo, se aprecia como en el año 2008 se produjo un aumento del 5,74%, pues se ha pasado de 22.859 adhesiones del año 2007 a 24.171 adhesiones en este año. Por Juntas Arbitrales, se han presentado 5.483 adhesiones en la Junta Arbitral de Alicante, 2.115 en la de Benidorm, 1.533 en la de Castellón y 15.040 en la Junta de la Comunitat Valenciana, en la ciudad de Valencia.

Tampoco en el año 2008 se dispone de información sobre la tipología y las modalidades de los Laudos dictados por las Juntas Arbitrales de Consumo.

## MEMORIA 2008

En el Cuadro III.5.4, se indica el desglose de las solicitudes de arbitraje por sectores en la Comunitat Valenciana durante el año 2008. Así, se constata como de la cifra total de 6.752 solicitudes de arbitraje de consumo, el mayor número de solicitudes se halla en el sector de Telefonía/Telecomunicaciones, con 3.268 solicitudes y un porcentaje del 48,40%, el otro sector con una cifra considerable es el sector de Comercio y Comercio Electrónico con 1.824 solicitudes y un 27,01% y con menor cifra el sector de Transportes con 304 solicitudes y un 4,50%. En 2007, de 3.983 las mayores solicitudes fueron en el sector de Telefonía/Telecomunicaciones, con 2.033 solicitudes y un 51,04%, el sector de Transportes con 318 solicitudes y un 7,98% y el sector de Agencias de viajes/Turismo, con 258 solicitudes y un 6,48%.

Cuadro III.5.4

**DESGLOSE DE SOLICITUDES DE ARBITRAJE POR SECTORES EN LA C.V., 2008**

Sectores	Alicante	Benidorm	Castellón	C.Valenciana	TOTAL	% Totales
Agencias viajes / turismo	8	62	9	120	199	2,95%
Electrodomésticos	23	15	11	44	93	1,38%
Hogar	10	10	11	10	41	0,61%
Muebles	17	6	13	34	70	1,04%
Suministros	20	21	19	40	100	1,48%
Telefonía / Telecomunicaciones	564	483	380	1.841	3.268	48,40%
Textil / Piel / Calzado	12	6	16	41	75	1,11%
Tintorerías	38	7	21	77	143	2,12%
Transportes	163	9	22	110	304	4,50%
Vehículos	24	20	27	84	155	2,30%
Vivienda	11	12	42	29	94	1,39%
Actividad Postal	7	5	7	22	41	0,61%
Enseñanza	14	6	3	24	47	0,70%
Seguros	7	5	6	5	23	0,34%
Comercio y Comercio electr.	4	14	1	1.805	1.824	27,01%
Otros	65	65	87	58	275	4,07%
<b>TOTAL</b>	<b>987</b>	<b>746</b>	<b>675</b>	<b>4.344</b>	<b>6.752</b>	<b>100%</b>

Fuente: Conselleria d'Indústria, Comerç i Innovació. Direcció General de Comerç i Consum.

Un año más, se quiere destacar desde el Comité Econòmic i Social de la Comunitat Valenciana, la trascendencia del contenido de estas estadísticas



porque revelan datos importantes sobre el uso del Sistema Arbitral de Consumo, en la Comunitat Valenciana, por parte de los consumidores y usuarios para la resolución de controversias, en materia de consumo, aunque se quiere poner de manifiesto el gran porcentaje de solicitudes en el Sector de Telefonía/Telecomunicaciones.

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

La Conselleria d'Indústria, Comerç i Innovació en el año 2007 y en relación al ejercicio de 2008 dictó dos órdenes en las que se recogían los principales programas en materia de consumo.

La primera, la Orden de 28 de diciembre de 2007, por la que se establecen las bases para la concesión de subvenciones para acciones específicas en materia de consumo para el ejercicio 2008 y la segunda, la Orden de 28 de diciembre de 2007, 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 2008.

Otras órdenes que sirven de complemento son la Orden de 28 de diciembre de 2007, de la Conselleria d'Indústria, Comerç i Innovació, por la que se convocan ocho becas para postgraduados para completar la formación práctica en materia de consumo, para el ejercicio de 2008, la Orden de 28 de diciembre de 2007, de la Conselleria d'Indústria, Comerç i Innovació, por la que se establecen las bases para la concesión de subvenciones para acciones educativas en materia de consumo para el ejercicio 2008 y la Orden de 28 de diciembre de 2007, de la Conselleria d'Indústria, Comerç i Innovació, por la que se convoca el Concurso Escolar 2007/2008: Consumópolis 3, sobre consumo responsable.

El Cuadro III.5.5 recoge las actividades desarrolladas en materia de consumo durante el año 2008, gestionadas desde la Direcció General de Comerç i Consum, según lo dispuesto en las órdenes mencionadas anteriormente. Los programas son los siguientes:

- 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.

MEMORIA 2008

Cuadro III.5.5

**ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN MATERIA DE CONSUMO, 2008**

ACTIVIDAD	TIPO DE ACCIÓN	Nº ACCIONES REALIZADAS Y REPERCUSIÓN
<b>Acciones informativas</b>	* Día Mundial de los Derechos de los Consumidores.	180 asistentes
	* Entrevistas, notas de prensa, artículos publicados	24 notas de prensa sobre diversos temas
<b>OMICS y Asociaciones de Consumidores</b>	* Oficinas Municipales de Información al Consumidor	70 Oficinas Municipales de Información al Consumidor, de las cuales 35 están acreditadas
	* Federaciones y Asociaciones de Consumidores	23 Asociaciones de Consumidores inscritas en el Registro Público de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de la Comunidad Valenciana, de las cuales 6 son Federaciones
	* Jornadas, visitas y reuniones de coordinación	
<b>Hojas de Reclamaciones</b>	* Distribución de Hojas de Reclamaciones	24.250 blocs de hojas distribuidos
<b>Formación básica y especializada de la población adulta</b>	* Formación básica	5 cursos/jornadas con 516 asistentes: R.D. Legislativo 1/2007(2); Actualización normativa en materia de consumo; III Encuentro de Arbitraje de Consumo de la C.V.; Consumir con seguridad (3ª edad).
	* Formación Técnica Especializada	4 cursos con 115 asistentes: Vías de resolución de conflictos; mediación y arbitraje de consumo; Información y formación de los consumidores; Los derechos de los consumidores y la jurisdicción civil, penal y mercantil; Consumo responsable.
<b>Educación de la población infantil y juvenil en el marco de la enseñanza obligatoria</b>	* <b>Programa de educación del consumidor en la escuela</b>	
	- Líneas de acción: elaboración de material para talleres, monografías y otros recursos didácticos.	20 actividades diferentes
	* <b>Red de educación del consumidor</b>	
	- Líneas de acción: Elaboración de materiales, participación en publicaciones especializadas, encuentro e intercambio de experiencias docentes, diversos materiales página Web para la comunicación de los miembros de la Red, etc.	497 Centros educativos de 136 localidades han utilizado los diversos materiales
	* <b>Proyectos de investigación educativa</b>	
	- Temas de investigación: Nuevas tecnologías; Consumo solidario...	127.136 alumnos han participado en las diferentes actividades del Programa
	- Certámenes y Concursos	Concurso Consumópolis (anual): 735 niños y niñas agrupados en 147 equipos participantes. 71 equipos finalistas.  Expo-joven (anual): Más de 6.680 niñas y niños realizaron las actividades propuestas.

Fuente: Conselleria d'Indústria, Comerç i Innovació. Direcció General de Comerç i Consum.

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

En los párrafos anteriores, se ha indicado que en la Orden de 28 de diciembre de 2007, de la Conselleria d'Indústria, Comerç i Innovació, se estipulaban las bases para la concesión de subvenciones para el desarrollo de acciones e infraestructuras básicas en materia de consumo en el ejercicio 2008 y en el Cuadro III.5.6, relacionado con esta Orden, se incluyen las actuaciones apoyadas y el importe de las subvenciones en el ejercicio de 2008.

En el Cuadro se incorpora la información sobre la cifra total de las acciones subvencionadas y el importe recibido por ellas, en las que se distinguen las líneas de actuación.

Cuadro III.5.6

**APOYO FINANCIERO DURANTE EL EJERCICIO 2008**

	Actuaciones Apoyadas	Importe
<b>Ayudas a corporaciones locales</b>		
Gastos corrientes	70	492.491,12 €
Gastos de inversión	47	150.986,60 €
<b>Ayudas a federaciones y asociaciones</b>		
Gastos corrientes	22	669.309,11 €
Gastos de inversión	17	67.876,00 €
<b>Acciones específicas</b>		
Actividades de formación, información y estudios e investigaciones en materia de consumo	53	490.557,99 €
<b>Acciones educativas</b>		
Proyectos de inversión e innovación educativa sobre educación del consumidor	48	23.000,00 €
<b>Participación en Juntas Arbitrales</b>		
Gastos corrientes		
<b>Becas de investigación</b>		
Gastos corrientes	8	105.600,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>265</b>	<b>1.999.820,82 €</b>

Fuente: Conselleria d'Indústria, Comerç i Innovació. Direcció General de Comerç i Consum.

El número de acciones apoyadas en el año 2008 ascendió a 265 y el importe fue de 1.999.820,82 euros, que supone un aumento del 19,90% sobre las acciones subvencionadas y un descenso del importe del 4,90% puesto que en el ejercicio de 2007, las acciones que se apoyaron fueron 221 actuaciones y el importe subvencionado de 2.102.883,35 euros.

La Direcció General de Comerç i Consum, durante el año 2008, al igual que el año anterior, destinó el mayor número de ayudas a las corporaciones locales, con un total de 117 acciones apoyadas y 643.477,72 euros de subvención y a las federaciones y asociaciones, con 39 actuaciones y una suma de 737.185,11 euros. Al contrario, también como los años anteriores, la actuación que presentó menor apoyo fue la de becas de investigación, con 8 acciones y un importe total de 105.600 euros.

En el año 2007, las ayudas a corporaciones locales sumaron un total de 89 acciones apoyadas y 649.460,17 euros de subvención y las relativas a federaciones y asociaciones, con un importe de 698.267,33 euros y 42 actuaciones fueron las que presentaron mayor apoyo y con menor apoyo fue la de becas de investigación, con un importe de 101.250 euros y 8 acciones.