

6. CONSUMO

En este punto de la Memoria se abordan las materias relacionadas con el consumo. Por una parte, se analizan las estadísticas sobre los medios utilizados para la protección y la defensa de los consumidores y usuarios en nuestra Comunidad y por la otra, se relacionan las políticas desarrolladas por la Generalitat Valenciana en esta materia.

6.1. DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES

En el ámbito estatal, tal y como se ha venido indicando en ediciones anteriores, las normas más importantes en materia de defensa de los consumidores son 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; el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, con el arbitraje virtual incluido; 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 y 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.

En la Comunitat Valenciana la normativa más destacable es la Ley 1/2011, de 22 de marzo, por la que se aprueba el Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana. Esta ley entiende las relaciones de consumo como un ámbito donde potenciar los criterios de calidad en las prestaciones de consumo. Además, por su carácter práctico, es importante 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.

Respecto a la participación institucional de las asociaciones de consumidores y usuarios, se vuelve a insistir en la relevancia y el papel que desempeña el Comité Econòmic i Social de la Comunitat Valenciana como una de las instituciones donde están representados los intereses de los consumidores y usuarios, ya que desde su inicio, las asociaciones de consumidores y usuarios con

mayor presencia social participan en los órganos de decisión del CES-CV. En un primer momento participaba la Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana (UCE-CV) y en la actualidad es la Asociación de Amas de Casa y Consumidoras de la Comunitat Valenciana-Tyrius.

6.2. POLÍTICAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

En el año 2013, como programa plurianual, aún continuaba en vigor la Estrategia comunitaria en materia de política de los consumidores, 2007-2013, con la pretensión de contribuir a que la UE haga frente a dos retos que van de la mano, el crecimiento y el empleo y la reconexión con los ciudadanos.

Los objetivos principales para este periodo eran tres. El primero, capacitar a los consumidores de la Unión Europea donde darles protagonismo beneficia a los ciudadanos pero también estimula considerablemente la competencia. Unos consumidores capacitados necesitan las opciones reales, la información exacta, la transparencia del mercado y la confianza que se derivan de una protección efectiva y de unos derechos sólidos.

El segundo, mejorar el bienestar de los consumidores de la Unión Europea en términos de precio, oferta, calidad, diversidad, asequibilidad y seguridad. El bienestar del consumidor es fundamental para el buen funcionamiento de los mercados.

Y el tercero, proteger eficazmente a los consumidores contra los riesgos y amenazas graves a las que no pueden hacer frente solo como individuos. Un nivel elevado de protección contra dichas amenazas es esencial para la confianza de los consumidores.

Esta estrategia se centraba en prioridades y acciones que se concretan en las siguientes. En primer lugar, mejor seguimiento de los mercados de consumo y de las políticas nacionales de los consumidores. En segundo lugar, regular mejor la protección de los consumidores. En tercer lugar, mejorar el control de la aplicación y las vías de recursos. En cuarto lugar, informar y educar mejor a los consumidores. En quinto lugar, hacer de los consumidores el núcleo de otras políticas y reglamentaciones de la UE. Y en sexto lugar, proteger mejor a los consumidores de la UE en los mercados internacionales.

6.3. CONSULTAS Y RECLAMACIONES DE LOS CONSUMIDORES

6.3.1. Consultas y reclamaciones

Esta parte contiene la comparativa de las consultas y reclamaciones efectuadas en la Comunitat Valenciana por los consumidores y usuarios, en el ejercicio de sus derechos en materia de consumo.

Así, en el Cuadro III.6.1 y en el Gráfico III.6.1 se comprueba como en el año 2013 el número de consultas por sectores que realizaron en la Comunitat Valenciana los consumidores y usuarios ascendió a 8.750 que supone una disminución del 27,00% sobre las 11.987 del año pasado.

En el año 2013, los sectores que experimentaron un aumento en la cifra de consultas fueron el sector de Animales domésticos/complementos con una variación positiva del 83,33%; el de Otros bienes con un incremento del 66,26% y el de Correos y Telecomunicaciones con un incremento del 62,59%. En el año 2012 los sectores que aumentaron 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%.

En sentido contrario, los sectores con disminución de consultas fueron los sectores de Gestoría/Asesoría con un decremento del 85,71%, el de Joyería/Relojería/Estudios Fotográficos con un 68,85% y el de Juguetes con un 63,64%. En el año 2012, los sectores con 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 2013, como en los últimos años, el sector con el número más alto de consultas fue el de Teléfono, con 3.178 consultas que implican el 36,32% del total. Como el año pasado, a este sector le siguieron el de Bancos y Financieras con 849 consultas y el 9,70%, el de Luz con 520 consultas y un 5,94%, el de Seguros y el de Otros Servicios con 398 consultas y un 4,55% respectivamente y el de Grandes superficies comerciales con 327 consultas y un 3,74% sobre el total. En el año 2012, los sectores con mayor cifra de consultas fueron 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.

MEMORIA 2013

Cuadro III.6.1

NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN LA C.V., 2012-2013

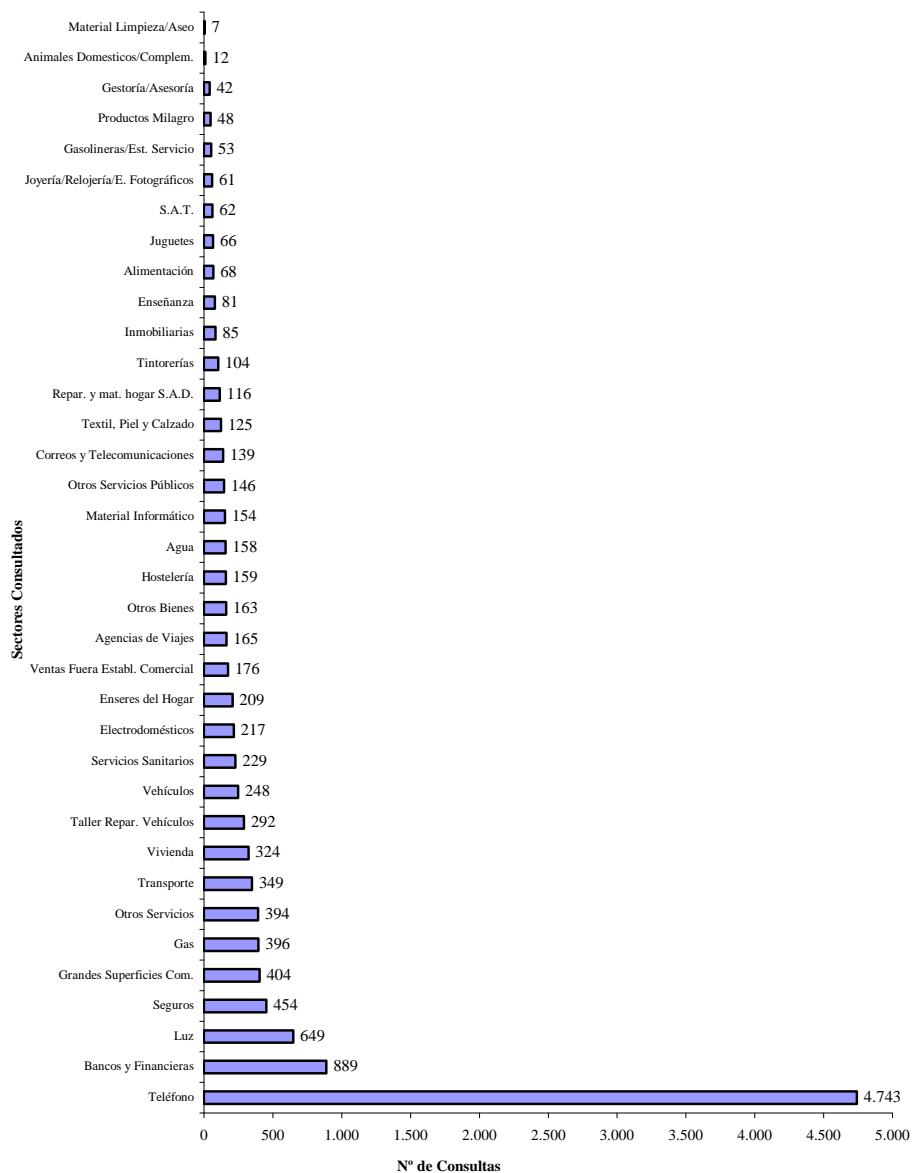
Sectores	2013		2012		Tasa Var.
	Nº	%	Nº	%	12/13
Agua	83	0,95	158	1,32	-47,47
Gas	315	3,60	396	3,30	-20,45
Luz	520	5,94	649	5,41	-19,88
Transporte	171	1,95	349	2,91	-51,00
Teléfono	3.178	36,32	4.743	39,57	-33,00
Correos y Telecomunicaciones	226	2,58	139	1,16	62,59
Otros Servicios Públicos	182	2,08	146	1,22	24,66
Alimentación	37	0,42	68	0,57	-45,59
Productos Milagro	25	0,29	48	0,40	-47,92
Textil, Piel y Calzado	84	0,96	125	1,04	-32,80
Electrodomésticos	128	1,46	217	1,81	-41,01
Vehículos	244	2,79	248	2,07	-1,61
Vivienda	199	2,27	324	2,70	-38,58
Enseres del Hogar	174	1,99	209	1,74	-16,75
Material Limpieza/Aseo	7	0,08	7	0,06	0,00
Material Informático	91	1,04	154	1,28	-40,91
Animales Domesticos/Complem.	22	0,25	12	0,10	83,33
Otros Bienes	271	3,10	163	1,36	66,26
Juguetes	24	0,27	66	0,55	-63,64
Tintorerías	50	0,57	104	0,87	-51,92
Grandes Superficies Com.	327	3,74	404	3,37	-19,06
Taller Repar. Vehículos	152	1,74	292	2,44	-47,95
S.A.T.	32	0,37	62	0,52	-48,39
Gasolineras/Est. Servicio	47	0,54	53	0,44	-11,32
Servicios Sanitarios	122	1,39	229	1,91	-46,72
Hostelería	82	0,94	159	1,33	-48,43
Enseñanza	46	0,53	81	0,68	-43,21
Agencias de Viajes	61	0,70	165	1,38	-63,03
Repar. y mat. hogar S.A.D.	54	0,62	116	0,97	-53,45
Joyería/Relojería/E. Fotográficos	19	0,22	61	0,51	-68,85
Ventas Fuera Establ. Comercial	79	0,90	176	1,47	-55,11
Bancos y Financieras	849	9,70	889	7,42	-4,50
Seguros	398	4,55	454	3,79	-12,33
Gestoría/Asesoría	6	0,07	42	0,35	-85,71
Inmobiliarias	47	0,54	85	0,71	-44,71
Otros Servicios	398	4,55	394	3,29	1,02
Total	8.750	100,00	11.987	100,00	-27,00

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 2013. TOTAL: 8.750



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

En las últimas Memorias se viene incidiendo en que el tipo de consultas relacionadas con el sector de Teléfono se refieren a facturación abusiva, la falta de cobertura o la debilidad en la señal. Cuando corresponden al sector de Luz son las relativas a anomalías en la facturación o suministro del servicio.

El Comité Econòmic i Social de la Comunitat Valenciana manifiesta la preocupación por la elevada cifra de consultas y reclamaciones en los sectores de Teléfono y Bancos y Financieras por parte de los usuarios y consumidores ya que es una constatación de la insatisfacción en relación a estos servicios básicos, por lo que se insta a la Administración Pública valenciana para que adopte medidas eficaces con el objeto de evitar y corregir esta situación.

Seguidamente, se incorporan tres gráficos con datos de la Comunitat Valenciana sobre las consultas por sectores y por provincias.

El Gráfico III.6.2 recoge el número de las consultas por sectores en la provincia de Alicante en el año 2013, que ascendió a 2.368. En el mismo, se comprueba que los sectores con más consultas fueron el de Teléfono con 1.328 consultas, el de Bancos y Financieras con 376 y el de Luz con 271 consultas.

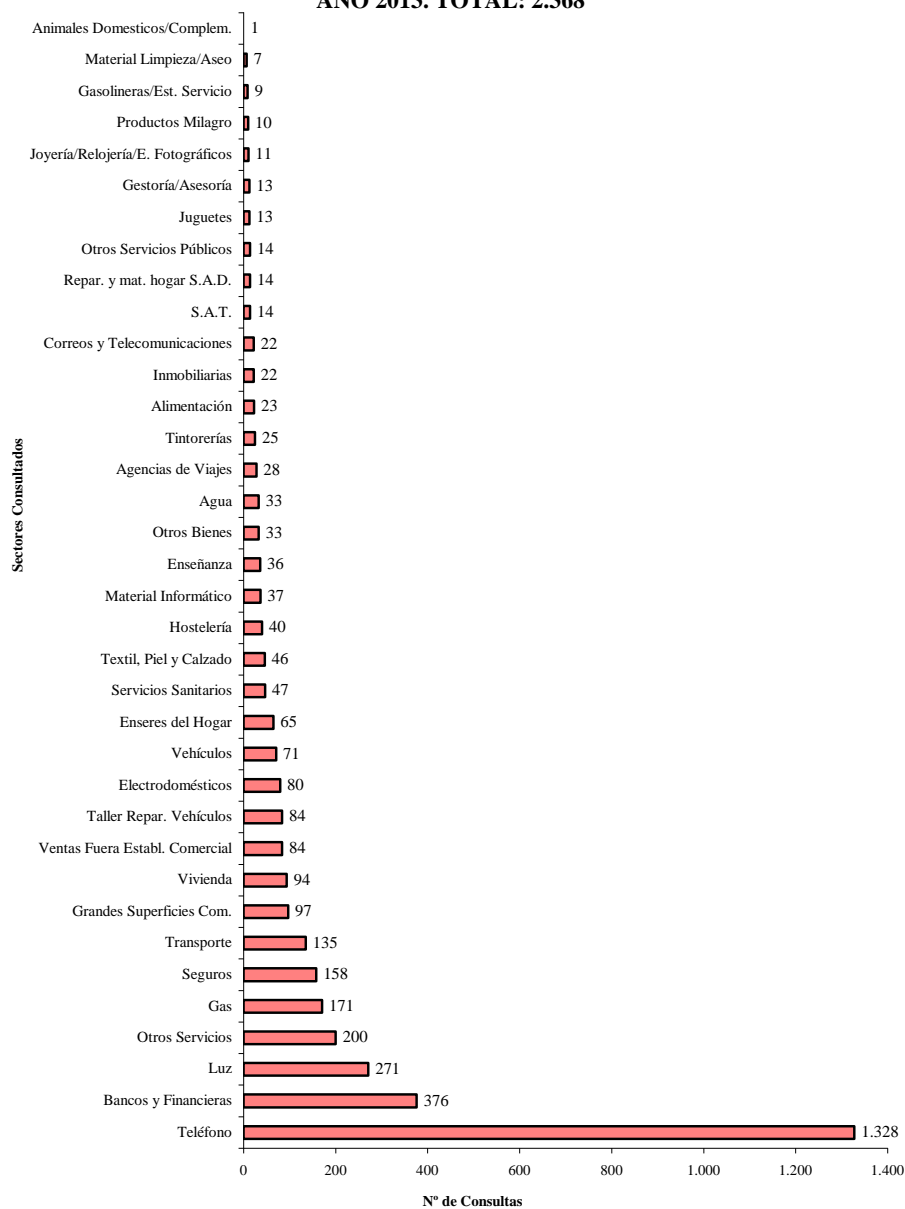
En el Gráfico III.6.3 se incluye la información de la provincia de Castellón con 2.009 consultas, donde, al igual que el año anterior, los sectores con mayor número de las mismas habían sido el de Teléfono con 793, el de Bancos y Financieras con 239 y el de Grandes Superficies comerciales con 131 consultas.

Y finalmente, en el Gráfico III.6.4 se indican los datos de las consultas de la provincia de Valencia, con 4.373 y al igual que el año pasado, los sectores con más consultas fueron el de Teléfono con 1.248 consultas, el de Bancos y Financieras con 423 y el de Luz con 311 consultas.

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

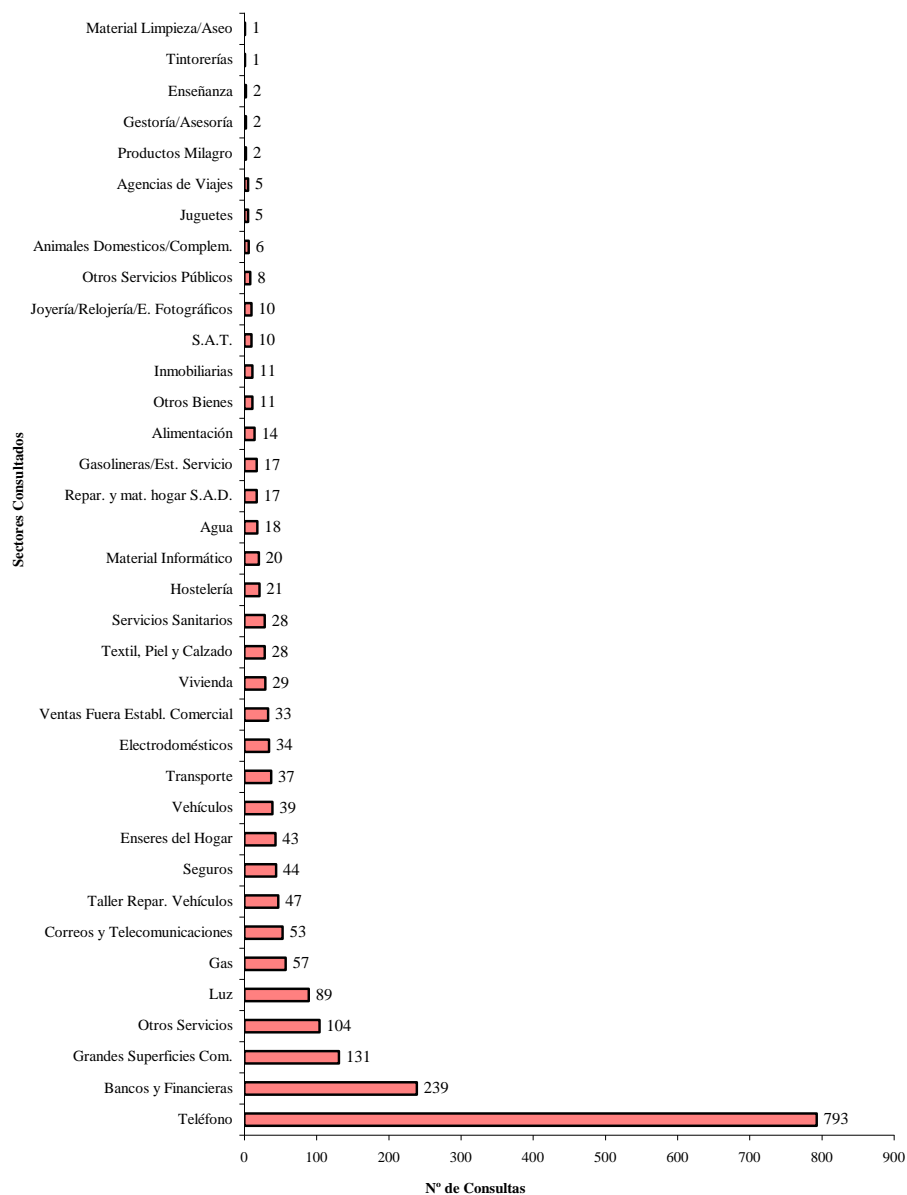
Gráfico III.6.2

**NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN ALICANTE.
AÑO 2013. TOTAL: 2.368**



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

**NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN CASTELLÓN.
AÑO 2013. TOTAL: 2.009**

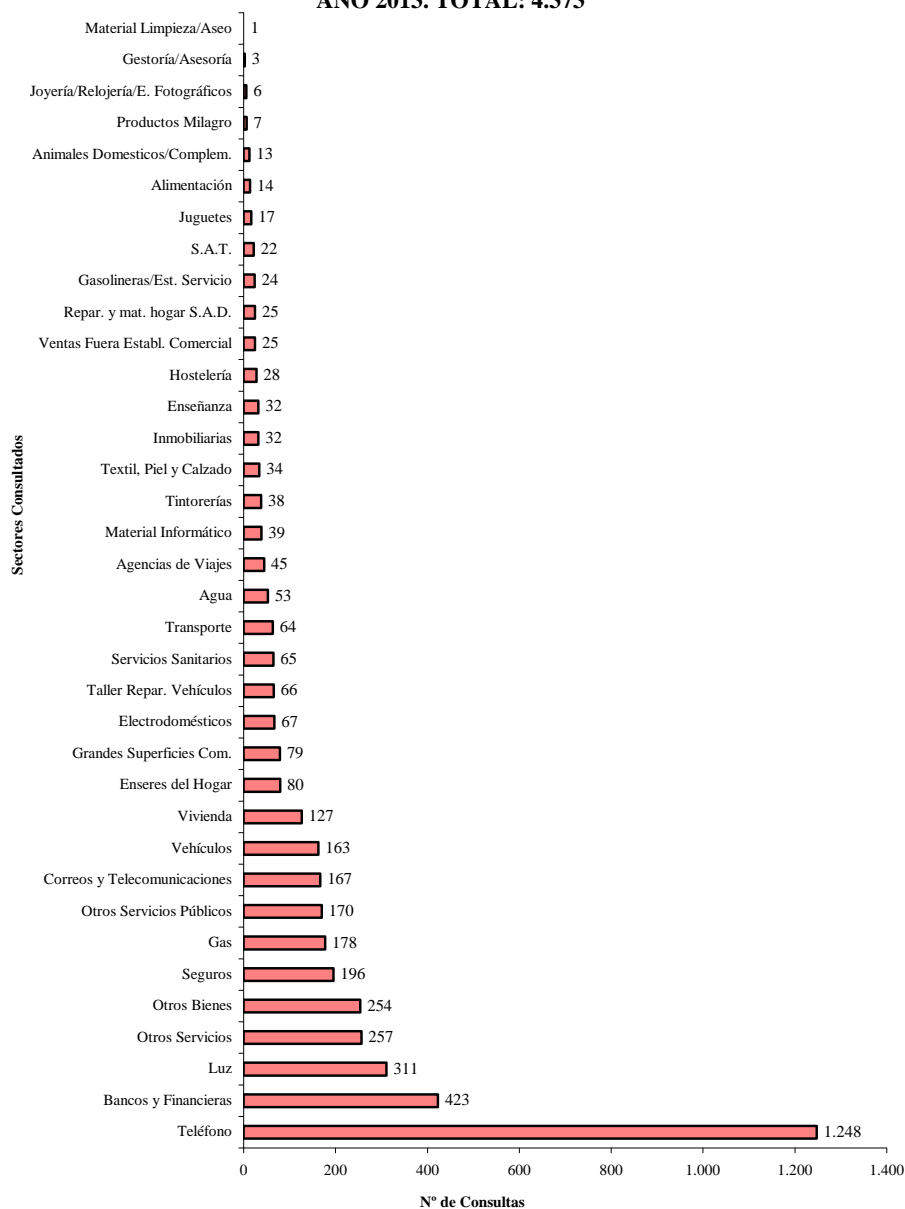


Fuente: Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació. Direcció General de Comerç i Consum.

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

Gráfico III.6.4

**NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN VALENCIA.
AÑO 2013. TOTAL: 4.373**



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

En el Gráfico III.6.5 se indican los datos de la Comunitat Valenciana relativos a las reclamaciones y denuncias por sectores o tipos de productos, donde se constata que en el año 2013 se habían presentado 14.204 denuncias y reclamaciones que suponen un incremento del 3,95% sobre las 13.664 del pasado año. Para comprender la información de este gráfico cabe decir que se entiende por denuncia cuando un particular informa de hechos que se pueden considerar contrarios a lo que se establece en las normas de consumo y por ello, se sanciona y por reclamación 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.

A diferencia del año pasado, los sectores con más reclamaciones y denuncias fueron el de Teléfono con 4.207, seguido del sector de Bancos y Financieras con 1.440 reclamaciones y denuncias y el de Sin Sector con 905. En el año 2012, 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 el Cuadro III.6.2 se inserta la información de la Comunitat Valenciana sobre las denuncias y reclamaciones que se han presentado en materia de consumo que como se ha indicado previamente la suma asciende a 12.551, que se distinguen en 1.653 denuncias y 12.551 reclamaciones.

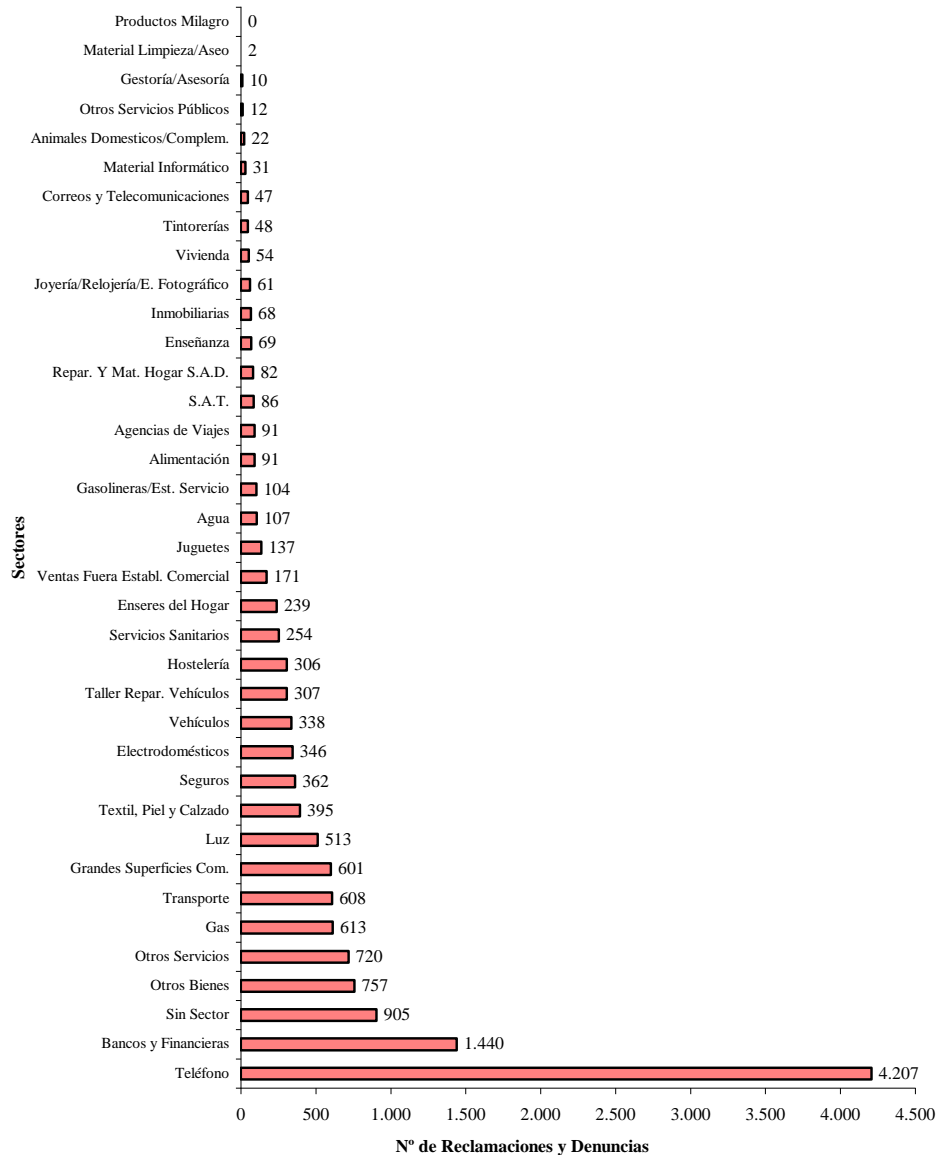
Por provincias, se observa que en Alicante la cifra de denuncias fue de 1.047, de 226 en Castellón y de 380 en Valencia. Al analizar los datos por sectores, se aprecia que el denominado Sin sector suma 374 denuncias, y a éste le sigue el sector de Textil, Piel y Calzado con 224 denuncias, el de Teléfono con 175, el de Grandes superficies comerciales con 95 y del de Otros Servicios con 94.

En 2013 las reclamaciones alcanzaron la cifra de 12.551, que correspondieron 2.675 a la provincia de Alicante, 1.621 a la de Castellón y 8.255 a la de Valencia. Por sectores, un año más resalta el sector de Teléfono con 4.032 y a éste le siguen los sectores de Bancos y Financieras con 1.434 y el de Otros Bienes con 664 reclamaciones.

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

Gráfico III.6.5

RECLAMACIONES Y DENUNCIAS POR SECTORES O TIPOS DE PRODUCTOS. AÑO 2013. TOTAL C.V.: 14.204



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

MEMORIA 2013

Cuadro III.6.2

**DENUNCIAS Y RECLAMACIONES PRESENTADAS EN MATERIA DE CONSUMO
COMUNITAT VALENCIANA. AÑO 2013**

Sector	Denuncias				Reclamaciones			
	Alicante	Castellón	Valencia	Total	Alicante	Castellón	Valencia	Total
Sin Sector	12	3	374	389	5	10	501	516
Agua	2			2	11	8	86	105
Gas	20	9		29	64	53	467	584
Luz	12	1		13	103	55	342	500
Transporte	13	3		16	219	45	328	592
Teléfono	112	63		175	796	653	2.583	4.032
Correos y Telecomunicaciones	2			2	14	10	21	45
Otros Servicios Públicos				-	6		6	12
Alimentación	38	3	1	42	21	20	8	49
Productos Milagro				-				-
Textil, Piel y Calzado	214	9	1	224	55	33	83	171
Electrodomésticos	66	8		74	95	67	110	272
Vehículos	14	6		20	59	77	182	318
Vivienda	9	2		11	20	3	20	43
Enseres del Hogar	37	19		56	26	3	154	183
Material Limpieza/Aseo				-	2			2
Material Informático	1			1	7	3	20	30
Animales Domésticos/Complem.	5			5	5	7	5	17
Otros Bienes	78	15		93	106	41	517	664
Juguetes	78	14		92	15	11	19	45
Tintorerías	6	1		7	10	1	30	41
Grandes Superficies Com.	60	31	4	95	125	106	275	506
Taller Repar. Vehículos	35	11		46	90	8	163	261
S.A.T.	12	2		14	16	2	54	72
Gasolineras/Est. Servicio	15			15	34	16	39	89
Servicios Sanitarios	4	1		5	53	28	168	249
Hostelería	29	5		34	106	16	150	272
Enseñanza				-	16	6	47	69
Agencias de Viajes		1		1	21	8	61	90
Repar. Y Mat. Hogar S.A.D.	7	4		11	19	4	48	71
Joyería/Relojería/E. Fotográfico	9	1		10	17	10	24	51
Ventas Fuera Establ. Comercial	57	1		58	79	6	28	113
Bancos y Financieras	5	1		6	216	201	1.017	1.434
Seguros		1		1	61	33	267	361
Gestoría/Asesoría				-	1	2	7	10
Inmobiliarias	6	6		12	11	18	27	56
Otros Servicios	89	5		94	171	57	398	626
Total	1.047	226	380	1.653	2.675	1.621	8.255	12.551

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 Arbitraje de Consumo viene establecido principalmente en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo. Se configura como una vía conveniente y fácil para la resolución de conflictos entre empresas o profesionales y consumidores o usuarios. Se caracteriza por ser una forma extrajudicial de resolución de conflictos vinculante. También es institucional, gratuito, voluntario, sencillo, flexible, rápido y antiformalista. Además se resuelve en equidad y el carácter ejecutivo de su decisión, denominada laudo, tiene idéntica eficacia a la de una sentencia judicial.

Asimismo, el Estatuto de Consumidores de la Comunitat Valenciana, en su artículo 79, prevé este sistema arbitral de resolución de las reclamaciones en materia de consumo y las controversias entre consumidores y empresarios o profesionales, sin tener que acudir necesariamente a los tribunales ordinarios de justicia.

La organización de este sistema se establece 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 el año 2013, en nuestra Comunidad, para favorecer la utilización de este sistema, se promulgó la Orden 7/2013, de 4 de abril, de la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de ayudas para el apoyo a la participación en el sistema arbitral de consumo, complementada por la Orden 22/2013, de 25 de junio, de la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, de convocatoria para la concesión de ayudas para el apoyo a la participación en el sistema arbitral de consumo durante el ejercicio 2013.

Como es habitual en la Comunitat Valenciana, las solicitudes de arbitraje se han venido registrando en las Juntas Arbitrales de Consumo, en las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (O.M.I.C.) o en los Servicios Territoriales de Turismo o de Consumo. Las sedes de estas juntas están en la Junta Arbitral de Consumo de la Comunitat Valenciana, en la ciudad de Valencia y en las Juntas Arbitrales de Consumo de las ciudades de Alicante, Benidorm y Castellón.

Estas solicitudes, si se es socio de las mismas, también se pueden presentar en las sedes de las asociaciones y organizaciones de protección y defensa de los consumidores y usuarios como 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 2013

Cuadro III.6.3

ESTADÍSTICAS GLOBALES DE LAS JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO EN LA COMUNITAT VALENCIANA, AÑO 2013

Solicitudes de arbitraje planteadas por los consumidores	Nº
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	571
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	546
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	588
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	2.321
Total Solicitudes de arbitraje 2013	4.026
Total Solicitudes de arbitraje 2012	3.488
Incremento años 12-13	15,42%
Expedientes resueltos por Mediaciones previas a la realización de arbitraje	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	89
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	177
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	143
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	497
Total Expedientes resueltos por Mediaciones 2013	906
Total Expedientes resueltos por Mediaciones 2012	1.004
Incremento años 12-13	-9,76%
Audiencias arbitrales celebradas	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	272
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	110
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	217
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	1.200
Total Audiencias arbitrales celebradas 2013	1.799
Total Audiencias arbitrales celebradas 2012	2.100
Incremento años 12-13	-14,33%
Expedientes resueltos por Laudos dictados por las Juntas Arbitrales de Consumo	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	257
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	108
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	202
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	1.125
Total Expedientes resueltos por Laudos 2013	1.692
Total Expedientes resueltos por Laudos 2012	2.027
Incremento años 12-13	-16,53%

.../...

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

...

Adhesiones de empresarios y profesionales al Sistema Arbitral de Consumo	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	6.098
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	2.211
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	1.999
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	16.592
Total Adhesiones 2013	26.900
Total Adhesiones 2012	26.636
Incremento años 12-13	0,99%
Tipología de los Laudos dictados	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	
Estimatorias total o parcialmente	59,14%
Desestimatorias	36,19%
Conciliatorias	4,67%
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	
Estimatorias total o parcialmente	71,30%
Desestimatorias	16,67%
Conciliatorias	12,04%
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	
Estimatorias total o parcialmente	49,01%
Desestimatorias	30,20%
Conciliatorias	20,79%
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	
Estimatorias total o parcialmente	64,53%
Desestimatorias	26,31%
Conciliatorias	9,16%
Modalidades de los Laudos dictados	
Unanimidad	86,41%
Conciliación	12,83%
Mayoría	0,77%

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

En el Cuadro III.6.3 se recoge la información de las estadísticas globales de las Juntas Arbitrales de Consumo en la Comunitat Valenciana en el año 2013. Se comprueba como en 2013 el número de solicitudes de arbitraje que se presentó había aumentado en un 15,42% en relación al año 2012, ya que se ha pasado de 3.488 solicitudes del año anterior a las 4.026 de este año.

Al analizar estos datos por las distintas Juntas Arbitrales de Consumo, se aprecia que en 2013, de las 4.026 solicitudes de arbitraje, se habían solicitado 571 en la Junta Arbitral de Alicante, 546 en la Junta de Benidorm, 588 en la de Castellón y 2.321 en la Junta Arbitral de Consumo de la Comunitat Valenciana, que como se ha indicado tiene la sede en la ciudad de Valencia.

En este contexto, como novedad en la Memoria, se indica la información sobre el arbitraje virtual, puesto que en la Comunitat Valenciana, el consumidor también puede solicitar el arbitraje por Internet, ya que la Generalitat ha puesto en marcha un proyecto pionero denominado “Arbitraje Virtual de Consumo” que permite el desarrollo de todo el procedimiento arbitral de consumo por medios telemáticos, incluso prevé que la fase de Audiencia, a la que son citadas las partes, se celebre por video-conferencia. En este sentido, en el año 2013, este tipo de arbitraje sumó un total de 79 solicitudes, que se distribuyeron en 4 ante la JAC de Alicante, 22 ante la de Castellón, 1 ante la JAC de la Comunidad de Madrid, 12 en la OMIC de Alzira, 5 en la OMIC de Cullera, 11 en la OMIC de Ontinyent, 4 en la OMIC de Requena y 20 en la OMIC de Gandia.

En cuanto a los expedientes resueltos por Mediaciones previas a la realización de arbitraje, en el Cuadro III.6.3, se constata que en 2013 hubo un descenso del 9,76%, ya que de 1.004 mediaciones en 2012 se pasó a 906 en el año 2013.

Respecto a las audiencias arbitrales que se celebraron en el año 2013, también se aprecia una disminución, en este caso del 14,33%, puesto que de las 2.100 audiencias del año 2012 se ha pasado a las 1.799 de este año.

En relación a los expedientes resueltos por Laudos dictados por las Juntas Arbitrales de Consumo, se comprueba una variación negativa del 16,53%, pues de los 2.027 Laudos del año 2012 se ha pasado a los 1.692 de este año. Al desglosar los datos por Juntas Arbitrales de Consumo, se observa que en la Junta Arbitral de Consumo de Alicante se tramitaron 257 Laudos, 110 en la de Benidorm, 202 en la de Castellón y 1.125 en la Junta de la Comunitat Valenciana, con sede en Valencia.

Sobre las adhesiones de empresarios y profesionales al Sistema Arbitral de Consumo, se aprecia un ligero aumento del 0,99% en 2013, ya que de las 26.636 adhesiones del año 2012 se ha pasado a las 26.900 del año 2013. Por Juntas Arbitrales, en la Junta Arbitral de Consumo de Alicante se presentaron 6.098 adhesiones, 2.211 en la de Benidorm, 1.999 en la de Castellón y 16.592 en la Junta de la Comunitat Valenciana, con sede en Valencia.

Este año, a diferencia de años anteriores, si se ha facilitado información sobre la tipología y la modalidad de los Laudos dictados. Respecto a la tipología de los Laudos dictados en todas las Juntas Arbitrales de Consumo, el porcentaje de Laudos estimatorios total o parcialmente ha sido superior al de Laudos desestimatorios.

Si analizamos la tipología de los Laudos por Juntas Arbitrales, se puede observar como en la Junta Arbitral de Consumo de Alicante, el porcentaje de los Laudos estimatorios total o parcialmente es de un 59,14%, el de desestimados tiene un 36,19% y el de conciliatorios un 4,67%. En la Junta de Benidorm se estimaron total o parcialmente el 71,30% de los Laudos, se desestimaron un 16,67% y se conciliaron el 12,04%. En la Junta de Castellón, los Laudos estimados total o parcialmente fueron el 49,01%, el de desestimatorios el 30,20% y los conciliatorios fueron el 20,79%. Y finalmente en la Junta de la Comunitat Valenciana, los Laudos estimatorios total o parcialmente tuvieron un porcentaje del 64,53%, los desestimatorios un 26,31%, y los conciliatorios el 9,16%.

En el año 2013, en cuanto a las modalidades de los Laudos, la mayoría de éstos se dictaron por unanimidad con un porcentaje del 86,41%, siendo el 12,83% de conciliación y el 0,77% por mayoría.

Para concluir esta parte, el Comité Econòmic i Social de la Comunitat Valenciana destaca la importancia de estas estadísticas sobre las Juntas Arbitrales de Consumo en la Comunitat Valenciana. Esta información viene a constatar la confianza demostrada en los últimos años por los usuarios y consumidores en el uso de este Sistema Arbitral de Consumo para la resolución de los conflictos en materia de consumo, como sistema alternativo a la vía judicial, siempre con mayor coste y duración en el tiempo.

6.4. PROGRAMAS DE LA GENERALITAT VALENCIANA EN MATERIA DE CONSUMO

En la Comunitat Valenciana los programas en materia de consumo se llevan a cabo por parte de la Direcció General de Comerç i Consum que depende de la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació de la Generalitat. En este año, como en ejercicios anteriores, desde esta Conselleria se promulgaron varias órdenes con la finalidad de regular los diferentes programas para el año 2013.

En este sentido destaca la Orden 9/2013, de 4 de abril, por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de ayudas en materia de

consumo, complementadas por la Orden 2/2013, de 25 de junio, de la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, de convocatoria de concesión de subvenciones destinadas a las asociaciones y/o federaciones de consumidores y usuarios de la Comunitat Valenciana para la realización de actividades relacionadas con consumo durante el ejercicio de 2013 y por la Orden 25/201, de 27 de junio, de la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, de convocatoria de concesión de ayudas destinadas a las entidades locales de la Comunitat Valenciana para la realización de actividades relacionadas con consumo durante el ejercicio de 2013.

Otras órdenes de interés en materia de consumo son por una parte, la Orden 7/2013, de 4 de abril, de la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de ayudas para el apoyo a la participación en el sistema arbitral de consumo, complementada por la Orden 22/2013, de 25 de junio, de la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, de convocatoria para la concesión de ayudas para el apoyo a la participación en el sistema arbitral de consumo durante el ejercicio 2013 y por la otra, la Orden 6/2013, de 2 de abril, de la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, por la que se convocan los premios de la Generalitat de la fase autonómica del Concurso Escolar 2012/2013 Consumópolis 8: Entrénate bien para el consumo responsable.

En la página siguiente, se incorpora el Cuadro III.6.4 donde se indican las actividades llevadas a cabo en el año 2013, en materia de consumo, por parte de la Direcció General de Comerç i Consum, según lo recogido en las diferentes órdenes citadas, que también están publicadas en la página web de la Conselleria cuya dirección es <http://www.indi.gva.es/portal/opencms/es/Consumo/>.

Como en años anteriores, el cuadro recoge la actividad, el tipo de acción, el número de acciones realizadas y su repercusión. Estas actividades son las 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.

En este contexto, en relación a las Hojas de reclamaciones distribuidas, del total de 181.920 hojas y un importe de 42.309,99 euros, correspondieron 64.500 a Alicante por importes de 14.997,91 euros; 15.420 a Castellón por 3.595,55 euros y 102.000 a Valencia por 23.716,53 euros.

Además de la información contenida en el Cuadro III.6.4 se indica otra complementaria relativa a la formación básica y especializada de la población adulta en 2013. En relación a la formación técnica especializada, se distingue entre el plan de formación continua interadministrativo y entre el plan de formación especializada. Respecto al primero se han realizado 2 cursos con 74 asistentes, de los cuales 36 habían sido del curso titulado “Vías de resolución de conflictos. Mediación y arbitraje de consumo”, que se celebró en Alicante en el mes de marzo y 38 que corresponden al curso sobre actualización de normativa en materia de consumo, que se había celebrado en Valencia, en el mes de mayo. Y sobre el segundo, se realizaron dos actividades, una jornada técnica de actualización de normativa en materia de consumo en el mes de julio en Valencia, 35 asistentes y otra jornada en el mes de noviembre, en Alicante de formación para presidentes de juntas arbitrales, con 17 participantes, que suman un total de 52 asistentes.

En cuanto 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 curso escolar 2012/2013 participaron 292 centros y 38.931 alumnos y alumnas, que se distribuyeron en 120 centros y 16.055 alumnos de localidades de la provincia de Alicante; 33 centros y 4.655 alumnos de localidades de Castellón y 139 centros y 18.221 alumnos de localidades de la provincia de Valencia. Los materiales didácticos utilizados en estos cursos con un cifra total de 988 recursos tienen el siguiente desglose: alimentación, salud y hábitos saludables con un total de 300 recursos, que corresponden a los talleres “Alimentación y nutrición” y “Saber con mucho sabor”; publicidad y medios de comunicación con 194, en el taller “La publicidad”; nuevas tecnologías con 227, en los talleres “El consumidor en la sociedad de la información” y “La seguridad del consumidor infantil en Internet”; consumo responsable, consumo ecológico y consumo solidario con 9, en los talleres “Ecoconsumo” e “Ideas ecológicas para el consumo infantil”; seguridad de productos y servicios con 16 en el taller “Los cosméticos” y otros recursos que abordan varios temas de consumo con 242, en 133 talleres prácticos para la educación del consumidor, en el taller “Ocio y tiempo libre. Consumir en el siglo XXI” y en el taller “Derechos y deberes de los consumidores”.

En relación al certamen “Consumópolis 8. Entrénate bien para el consumo responsable” destaca la participación de 550 niños y niñas agrupados en 110 equipos, de los cuales llegaron a la final un total de 9 centros de diferentes localidades de la Comunitat Valenciana, con un total de 175 alumnos.

MEMORIA 2013

Cuadro III.6.4

ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN MATERIA DE CONSUMO, 2013

ACTIVIDAD	TIPO DE ACCIÓN	Nº ACCIONES REALIZADAS Y REPERCUSIÓN
Acciones informativas	* Día Mundial de los Derechos de los Consumidores.	3 jornadas sobre consumo responsable en Denia, Benicarló y Alzira
OMICS y Asociaciones de Consumidores	* Oficinas Municipales de Información al Consumidor * Federaciones y Asociaciones de Consumidores	85 Oficinas Municipales de Información al Consumidor, de las cuales 40 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	181.920 Hojas de Reclamaciones distribuidas.
Formación básica y especializada de la población adulta	* Formación básica * Formación técnica especializada	No se ha realizado durante este ejercicio. 2 cursos y 2 jornadas técnicas con 128 asistentes. Cursos: "Vías de resolución de conflicto", y "Actualización normativa en materia de consumo". Jornadas técnicas: "Actualización normativa en materia de consumo", y "Formación para presidentes de Juntas arbitrales".
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. * Concursos y certámenes - Consumópolis, concurso nacional anual de consumo responsable.	292 centros educativos, en los cuales 38.931 alumnos han utilizado 988 recursos. 550 niños y niñas agrupados en 110 equipos han participado en el concurso y realizado las actividades. 64 equipos han llegado a la final.

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

La Direcció General de Comerç i Consum, además de llevar a cabo los diferentes programas en materia de consumo, realiza otra función como es la del Servicio de Inspección y Sanciones. El Cuadro III.6.5 recoge el número de las inspecciones que se han realizado en el año 2013 con un total de 38.165 actas de inspección que contrastan con las 18.870 actas del año 2012.

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

En estas actas se distingue entre actas negativas, las de toma de muestras y las positivas. Según se desprende del cuadro, la mayoría de las actas son negativas, con una cifra total de 36.907 y un 96,70%. Las actas de tomas de muestras sumaron 132 en la Comunitat Valenciana, que representan el 0,35%. Las actas positivas fueron 1.126, con un 2,95%, que se distribuyeron en 639 en la provincia de Alicante, 111 en la de Castellón y 376 en la de Valencia. Los tipos de infracción, como se constata en el cuadro, son los relativos a la alteración y fraude en calidad, fraude en el peso, transacciones comerciales, precios, normalización y condiciones de venta y otras infracciones. Respecto a las actas positivas, se puede apreciar que excepto las referidas a otras infracciones, el mayor número está en el tipo relativo a normalización y condiciones de venta, con 226 actas.

Cuadro III.6.5

SERVICIO DE INSPECCIÓN. INSPECCIONES REALIZADAS EN LA C.V., 2013

	Alicante	Castellón	Valencia	Total
Tipo infracción				
- Alteración y fraude en calidad	9			9
- Fraude en el peso				
- Transacciones comerciales	9	3	11	23
- Precios	8	1	2	11
- Normalización y condiciones de venta	89		137	226
- Otras infracciones	524	107	226	857
Total Actas Positivas	639	111	376	1.126
Actas Negativas	12.713	11.419	12.775	36.907
Actas Tomas Muestras	48	34	50	132
Total Actas	13.400	11.564	13.201	38.165

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

En el Cuadro III.6.6 se insertan los datos sobre los expedientes que se han sancionado durante el año 2013 en nuestra Comunidad. Se observa que en el año 2013 la cifra fue de 761 expedientes y 1.114.351 euros de sanción, que contrasta con los 518 y 782.310 euros del año pasado. De éstos, un total de 663 fueron sancionados como leves y 96 como graves. Al desglosar los datos por provincias, se comprueba que en la provincia de Alicante se habían sancionado 294, con un importe de 499.860 euros, 80 en Castellón, con 91.711 euros y en Valencia 387 con 522.780 euros. Los tipos de infracción de estos expedientes son los siguientes: alteración y fraude en calidad, hojas de reclamaciones, cláusulas

MEMORIA 2013

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 cuadro se puede constatar como la mayoría de expedientes se dieron en el tipo de infracción denominado como incumplimiento de servicio de atención al cliente con 198 expedientes.

Cuadro III.6.6

SERVICIO DE INSPECCIÓN. EXPEDIENTES SANCIONADOS EN LA COMUNITAT VALENCIANA, 2013

	Alicante		Castellón		Valencia		Total C.V.	
	Exped.	Importe	Exped.	Importe	Exped.	Importe	Exped.	Importe
Tipo infracción								
- Alteración y fraude en calidad								
- Hojas de reclamaciones	30	11.600	1	1.700	13	9.300	44	22.600
- Cláusulas abusivas	5	102.500			3	10.000	8	112.500
- Incumplimiento de requerimiento	92	103.200			86	110.610	178	213.810
- Incumpl. serv. atención al cliente	9	10.300	6	5.300	183	170.500	198	186.100
- Transacciones comerciales					9	6.000	9	6.000
- Precios	12	21.260			9	4.500	21	25.760
- Normalización y cond. de venta	64	44.750	22	16.200	1	2.000	87	62.950
- Prácticas desleales	7	22.512	12	20.505	28	85.530	47	128.547
- Garantías	9	12.300			24	31.500	33	43.800
- Etiquetado	55	132.418			25	85.340	80	217.758
- Otras infracciones	11	39.020	39	48.006	6	7.500	56	94.526
Total Sancionados	294	499.860	80	91.711	387	522.780	761	1.114.351
<i>Sancionados leves</i>	251	228.400	74	71.605	338	338.000	663	638.005
<i>Sancionados graves</i>	43	271.460	6	20.106	49	184.780	98	476.346
<i>Sancionados muy graves</i>								

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

En esta parte, como complemento, se relacionan las campañas de inspección específicas realizadas en el año 2013 por el Servicio de inspección, siendo la mayoría de ellas de ámbito autonómico, aunque alguna de ámbito nacional, como la de precio de compra de varias unidades o europeo como la bañera cambiador. En el primer semestre las campañas que se realizaron fueron

las siguientes: precio de compra de varias unidades, bañera cambiador; bañadores; dentríficos; broches para chupetes; cargadores para móviles y pilas. Y en el segundo semestre fueron las de textil para bebés; venta de pan; juguetes para menores de 3 años; juguetes para mayores de 3 años; guirnaldas luminosas; textil de motivos navideños y precios de telefonía. Además también se han realizado campañas de tomas de muestras de los siguientes productos: bañadores, dentríficos, broches para chupetes, juguetes para menores de 36 meses, juguetes para mayores de 36 meses y prendas de textil para bebés.

En este contexto, otra de las acciones es la relativa a las subvenciones y ayudas en materia de consumo y tal y como se ha apuntado anteriormente estas actuaciones se regulaban en la Orden 9/2013, de 4 de abril, por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de ayudas en materia de consumo, complementadas por la Orden 2/2013, de 25 de junio, de la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, de convocatoria de concesión de subvenciones destinadas a las asociaciones y/o federaciones de consumidores y usuarios de la Comunitat Valenciana para la realización de actividades relacionadas con consumo durante el ejercicio de 2013 y por la Orden 25/201, de 27 de junio, de la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, de convocatoria de concesión de ayudas destinadas a las entidades locales de la Comunitat Valenciana para la realización de actividades relacionadas con consumo durante el ejercicio de 2013.

Así, el Cuadro III.6.7 recoge la información de las actuaciones con apoyo financiero durante el ejercicio 2013 así como el importe de las subvenciones asignadas.

En nuestra Comunidad, en el año 2013, el número de acciones apoyadas por la Conselleria fue de 138, con un importe de 763.333,38 euros, que representa una disminución del 27,37% sobre las 190 acciones subvencionadas el año pasado y un descenso del 26,96% sobre los 1.045.094,97 euros de importe de ayuda.

En el año 2013, como en ejercicios anteriores, desde la Direcció General de Comerç i Consum, el grueso de las ayudas se destinaron a las federaciones y asociaciones de consumidores con 397.357,35 euros y 14 acciones, que en este ejercicio sumaron un total de 13, entre las que destacan AVACU y la UCE-CV con 90.000,00 euros cada una y Tyrius con 88.951,67 euros y a las corporaciones locales con 285.976,03 euros y 57 actuaciones que ascendieron a 52, donde resaltan el Ayuntamiento de Alicante con 34.967,50 euros, el de Castellón, con 21.600,00 euros, el de Valencia con 14.125,00 euros, el de Elx con 12.140,00 euros y el de Benidorm con 11.080,00 euros. A éstas, le siguió el apoyo a la

MEMORIA 2013

participación en el Servicio Arbitral de Consumo con 80.000,00 euros y 67 actuaciones. En este ejercicio la información sobre las ayudas no distingue si se refieren a gastos corrientes o de inversión y no contempla ninguna ayuda a mantenimiento de los sistemas informáticos de las corporaciones locales. Tampoco este año se ha dedicado ningún tipo de ayuda ni a las acciones educativas ni a las becas de formación.

En 2012, la mayor parte de las ayudas se había destinado 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 y las acciones con menor apoyo fueron las de ayudas a mantenimiento de sistemas informáticos de las corporaciones locales con 28 actuaciones y 14.000,00 euros.

Cuadro III.6.7

APOYO FINANCIERO DURANTE EL EJERCICIO 2013

	Actuaciones Apoyadas	Importe
Ayudas a corporaciones locales	57	285.976,03 €
Ayudas a federaciones y asociaciones	14	397.357,35 €
Apoyo a la participación en el Servicio Arbitral de Consumo	67	80.000,00 €
TOTAL	138	763.333,38 €

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

El Cuadro III.6.8 recoge la información del año 2013 de la red de alertas, donde se indica que la cifra de productos retirados suma un total de 169.080, que supone un espectacular incremento del 91,23% sobre los 88.416 del año pasado. La procedencia de estas alertas se distribuye en 108.227 de las Comunidades Autónomas (notificaciones CC.AA.); 14.037 de la Unión Europea (notificaciones CEE) y 46.816 son pre-alertas. Por provincias, en Valencia se retiraron 103.147 productos, 64.905 en Alicante y 1.028 en Castellón. Por sectores, a diferencia del año pasado, el sector con más productos retirados fue el de juguetes con 117.221 productos, que representa el 69,33% y el de textil y calzado con 34.198 productos, que supone el 20,23%. En el año 2012, el sector con mayor cifra de productos retirados había sido el textil y calzado con 37.255 y el sector de juguetes con 34.852 productos. En este contexto cabe citar que la Comunitat Valenciana introdujo un producto en la Red Alerta Española referida a toallitas higiénicas para bebés, por riesgo para la salud de los menores.

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

Como información complementaria, en el año 2013, el número de productos alertados por el servicio de la red de alertas fue de 2.912 frente a los 2.788 del año pasado, con un incremento del 4,44%. Esta cifra se distribuye en 1.681 productos alertados procedentes de China, que suponen un 57,7%; 314 de origen de la Unión Europea, con un 10,8%; 49 de Estados Unidos, con un 2,0%; 57 de España, con un 2,0%; 322 de otros países, con un 11,1% y 489 de origen desconocido, con un 16,8%. La mayoría de productos alertados fueron juguetes con 708, textil y calzado con 665 y material eléctrico con 202.

Cuadro III.6.8

RED DE ALERTAS. PRODUCTOS RETIRADOS EN LA C.V., 2013

SECTOR	Total	%
Juguetes	117.221	69,33
Textil y calzado	34.198	20,23
Puericultura	10.253	6,06
Resto sectores	7.408	4,38
TOTAL	169.080	100,00

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

Y para finalizar, el Cuadro III.6.9 recoge el número de consultas que se han realizado ante los Servicios Territoriales de Consumo de las provincias de Alicante, Castellón y Valencia. En el mismo, se constata que en la Comunitat Valenciana la cifra de consultas ascendió a 8.750, que implica un decremento del 27,00% sobre las 11.987 consultas del pasado año. La distribución de las mismas fue de 2.368 consultas en la provincia de Alicante, 2.009 en la de Castellón y 4.373 en la de Valencia.

Cuadro III.6.9

SERVICIOS TERRITORIALES DE CONSUMO. CONSULTAS POR PROVINCIAS EN LA COMUNITAT VALENCIANA, 2012-2013

	2012	2013	Dif. 13-12
Alicante	3.712	2.368	-36,21%
Castellón	1.974	2.009	1,77%
Valencia	6.301	4.373	-30,60%
Comunitat Valenciana	11.987	8.750	-27,00%

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