

5. CONSUMO

La actual sociedad de consumo ha visto como los ciudadanos han incrementado progresivamente su participación en la toma de decisiones y en la defensa de sus intereses en todos aquellos aspectos relacionados con la calidad de vida: educación, medio ambiente, ocio, consumo, sanidad, justicia, seguridad, etc.

En el caso concreto de la defensa de los derechos de los consumidores, la Constitución Española en su artículo 51 establece que los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, promoverán su información y educación y fomentarán sus organizaciones. En cumplimiento de este mandato constitucional, la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, pretende dotar a los consumidores y usuarios de un instrumento legal de protección y defensa.

Este desarrollo del marco de actuación de los consumidores desde el punto de vista legislativo, unido a una mayor formación e información y el papel que desempeñan, entre otras instituciones, las organizaciones de consumidores, han incrementado las posibilidades de defensa de los usuarios y consumidores. Existe una mayor sensibilización de los ciudadanos que han recurrido a los mecanismos establecidos para hacer valer sus derechos, aunque todavía no se alcanzan los niveles de los países de nuestro entorno. Así se pone de manifiesto si analizamos las consultas, reclamaciones y actuaciones de las juntas arbitrales de Consumo.

En cuanto al número de *consultas atendidas* en la Comunidad Valenciana durante 1996, se ha experimentado un crecimiento superior al 11% respecto a 1995. De las 29.263 consultas, como ha ocurrido en años anteriores, la mayor parte se han dirigido especialmente a temas de vivienda y vehículos, que son los sectores que suponen el mayor desembolso de los consumidores.

Por lo que respecta a las *reclamaciones*, es decir, las manifestaciones de disconformidad, en 1996 se han efectuado 5.026 reclamaciones frente a 4.612 de 1995, un aumento en torno al 11%. El grupo de otros bienes y servicios entre los que se incluye la restauración, representa el 30% del total de reclamaciones atendidas.

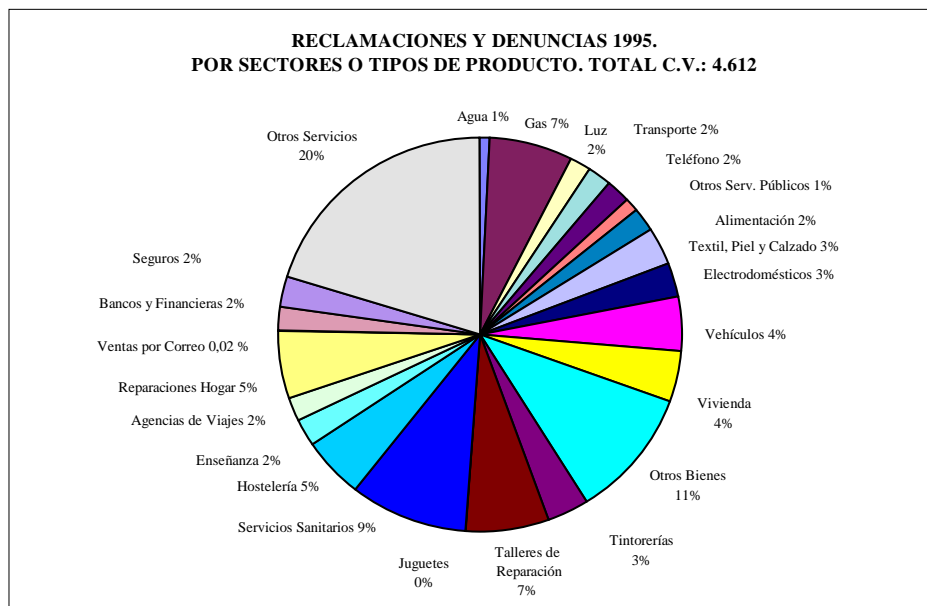
El procedimiento de la reclamación puede terminar mediante la conciliación, la mediación, el arbitraje o por sentencia dictada por el tribunal correspondiente.

Cuadro III.5.1

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

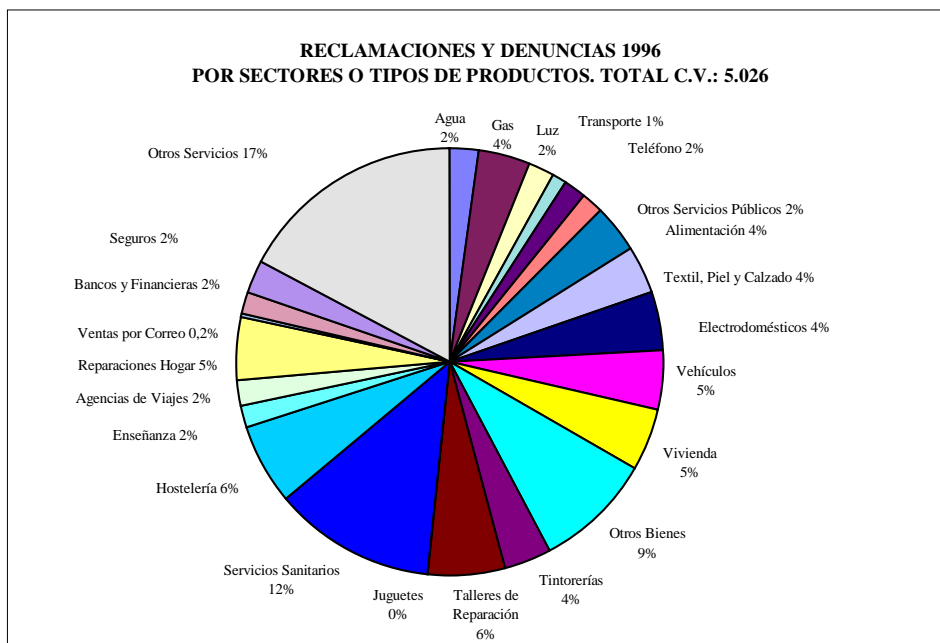
NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN LA COMUNIDAD VALENCIANA					
	1995		1996		Tasa de Variación
	Nº	%	Nº	%	96/95
Agua	616	2,34	748	2,56	21,43
Gas	728	2,77	1.497	5,12	105,63
Luz	317	1,21	560	1,91	76,66
Transporte	187	0,71	185	0,63	-1,07
Teléfono	905	3,44	905	3,09	0,00
Correos y Telecomunicaciones	65	0,25	202	0,69	210,77
Otros Servicios Públicos	1.240	4,72	593	2,03	-52,18
Alimentación	591	2,25	695	2,38	17,60
Productos Milagro	177	0,67	174	0,59	-1,69
Textil, Piel y Calzado	880	3,35	700	2,39	-20,45
Electrodomésticos	835	3,18	958	3,27	14,73
Vehículos	1.422	5,41	1.745	5,96	22,71
Vivienda	4.234	16,12	4.471	15,28	5,60
Enseres del Hogar	688	2,62	867	2,96	26,02
Mat. Limpieza/Aseo	55	0,21	102	0,35	85,45
Mat. Informático	274	1,04	423	1,45	54,38
Animales Domest./Complementos	142	0,54	180	0,62	26,76
Otros Bienes	1.330	5,06	812	2,77	-38,95
Juguetes	8	0,03	98	0,33	1125,00
Tintorerías	381	1,45	677	2,31	77,69
Grandes Superficies Comerciales	350	1,33	647	2,21	84,86
Taller Rep. Vehículos	1.595	6,07	1.414	4,83	-11,35
S.A.T.	683	2,60	712	2,43	4,25
Gasolineras/Est. Servicio	148	0,56	337	1,15	127,70
Servicios Sanitarios	826	3,14	1.240	4,24	50,12
Hostelería	810	3,08	802	2,74	-0,99
Enseñanza	248	0,94	227	0,78	-8,47
Agencias de Viajes	602	2,29	768	2,62	27,57
Rep. y Mat. Hogar S.A.D.	1.264	4,81	1.005	3,43	-20,49
Joyería/Relojería/E. Fotográfico	146	0,56	176	0,60	20,55
Ventas Fuera Establ. Comercial	575	2,19	678	2,32	17,91
Bancos y Financieras	811	3,09	962	3,29	18,62
Seguros	779	2,97	906	3,10	16,30
Gestoría/Asesoría	99	0,38	440	1,50	344,44
Inmobiliarias	309	1,18	486	1,66	57,28
Otros Servicios	1.952	7,43	1.871	6,39	-4,15
TOTAL	26.272	100	29.263	100	11,38
Fuente: Dirección General de Consumo.					

Gráfico III.5.1



Fuente: Dirección General de Consumo

Gráfico III.5.2



Fuente: Dirección General de Consumo

El aumento de las transacciones comerciales entre productores y consumidores ha dado lugar a un incremento de las controversias en materia de consumo, lo que ha motivado la búsqueda de alternativas a los procedimientos judiciales, basadas en la implantación y desarrollo de unos procedimientos simplificados para litigios de escasa cuantía, con el fin de resolverlos de manera rápida, sencilla y barata. En el caso de España la instancia encargada de resolver son los Juzgados de Paz. Pero al margen de éstos se han desarrollado otros mecanismos de resolución de conflictos por vías extrajudiciales a través de los *Sistemas de Arbitraje de Consumo*. El objetivo de este sistema es permitir la resolución de controversias entre empresarios y consumidores protegiendo los derechos legal o contractualmente reconocidos sin perjuicio de la protección administrativa o judicial. Las partes se someten libremente al arbitrio de un órgano compuesto por representantes de los consumidores, de los sectores empresariales interesados y de las Administraciones Públicas dentro del ámbito de sus competencias.

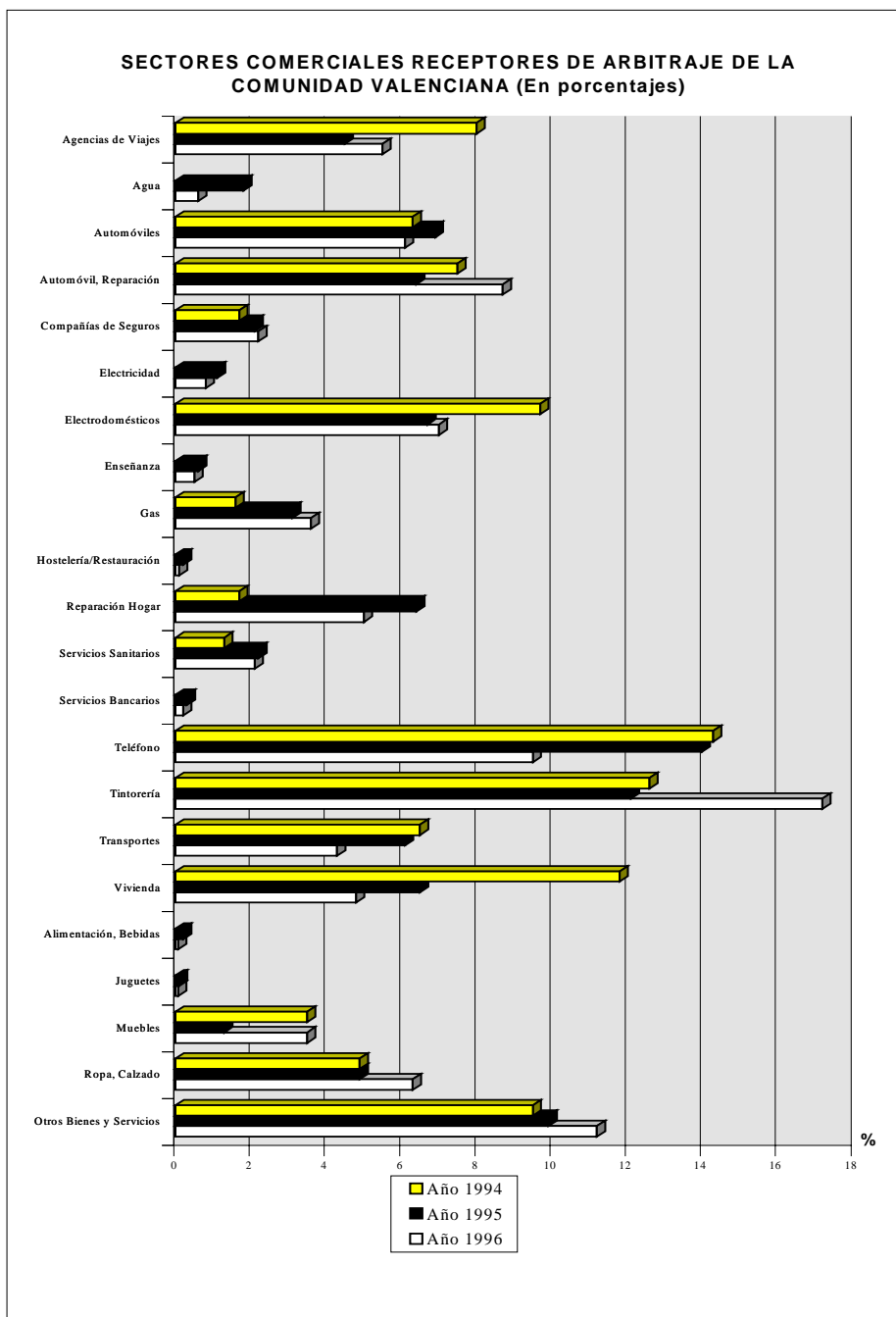
En el caso de la *Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Valenciana* las principales solicitudes de arbitraje durante 1996 correspondieron al sector de tintorerías (17,2% del total), otros bienes y servicios (11,3%), teléfono (9,6%) y reparación de automóviles (8,8%), como se observa en el gráfico III.5.3.

En la Memoria socioeconómica de 1994, se analizaban los cambios producidos en los hábitos y comportamiento de los consumidores valencianos durante los últimos años, como consecuencia de una serie de factores sociales, económicos y culturales que han influido en la evolución de la estructura del consumo.

Los bienes denominados de primera necesidad (alimentos, bebidas, etc.) han perdido peso relativo en la cesta de la compra, aunque siguen absorbiendo la mayor parte de los recursos económicos. Por su parte, la vivienda ha experimentado un importante aumento relativo dentro del presupuesto familiar. Igualmente, se ha producido un incremento en otros bienes y servicios, que incluye droguería, joyería, papelería, servicios financieros, restauración y turismo, siendo los dos últimos subgrupos en los que más ha aumentado el gasto.

Gráfico III.5.3

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA



Fuente: Dirección General de Consumo