

5. CONSUMO

En los últimos años, hemos venido indicando que en este apartado de la Memoria, titulado genéricamente como consumo, analizamos principalmente los aspectos relativos a la protección y defensa de los consumidores y usuarios, y no las variables económicas que afectan al consumo cuyo contenido se analiza en otros apartados de la Memoria.

5.1. DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES

La norma más importante que afecta a la protección de los consumidores procede del desarrollo del mandato constitucional, previsto en el artículo 51 de la Constitución española de 1978. Esta norma es la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, (publicada en el B.O.E. número 176, de 24 de julio de 1984).

Hay que tener en cuenta que las principales disposiciones normativas en esta materia, provienen del ámbito comunitario y se trasladan a los ordenamientos de los países miembros, incorporándose en el caso de nuestro país a su legislación estatal y autonómica.

Recientemente como consecuencia de la trasposición de directivas comunitarias, concretamente de la Directiva 93/13 CE del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores, se promulgó la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación. En esta ley, la Disposición Adicional Primera modifica la Ley 26/1984 antes mencionada, en los aspectos relativos a la definición de las cláusulas abusivas, así como la lista de las mismas.

En el ámbito de la Comunidad Valenciana, el texto normativo de referencia sobre participación de los consumidores es la Ley 2/1987, de 2 de abril, del Estatuto de Consumidores y Usuarios de la Comunidad Valenciana. En este contexto el Decreto 188/1987 regulaba y creaba el Consejo Valenciano de Consumo.

El Decreto 77/1994, de 12 de abril, regulaba las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios de la Comunidad Valenciana y la Orden de 26 de septiembre de 1994 desarrollaba este Decreto.

Finalmente, otra disposición de consecuencias muy directas en los hábitos de los consumidores es la Ley 8/1997, de 9 de diciembre, regula los horarios comerciales de la Comunidad Valenciana.

Cabe destacar por último que las organizaciones de consumidores y usuarios de nuestra Comunidad participan en varios Consejos Sectoriales, entre los que destaca el propio Comité Económico y Social de la Comunidad Valenciana.

5.2. POLÍTICAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

La política sobre materia de consumidores que se desarrolla en nuestro país tiene una relación directa con las directrices que se marcan en el ámbito de las instituciones europeas.

En el área de la Unión Europea se aprobaron las nuevas prioridades en política de protección de los consumidores para el trienio 1999-2001, que coincide con la puesta en marcha a nivel estatal del Plan Estratégico de Protección de los Consumidores y Usuarios 1998-2001, que contempla las acciones programadas para mejorar la protección de los consumidores en España 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.

El Plan de Acción sobre Política de los Consumidores de la Unión Europea, 1999-2001, plantea el seguimiento de las prioridades de la política de consumidores adoptada por la Comisión Europea para el periodo 1996-1998, que comentamos en la Memoria del año anterior. Este Plan contiene los siguientes objetivos:

1. Salud y seguridad de los consumidores

- Acciones aplicadas para preparar y elaborar dictámenes de los comités científicos.
- Peritaje para las inspecciones y controles en el sector alimentario, veterinario y fitosanitario.
- Peritaje técnico para evaluar riesgos potenciales de los productos, principalmente en materia de alimentación.
- Medidas relativas a los productos de consumo que den lugar a riesgos para los consumidores.

- Divulgación de la información sobre los productos peligrosos y los riesgos detectados. Está previsto desarrollar, a la vez en el plano técnico y para la cobertura geográfica, el sistema RAPEX de intercambio de informaciones sobre los productos peligrosos.

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

- Medidas destinadas a mejorar la cooperación y los intercambios de buenas prácticas entre organismos que participen en la vigilancia del mercado.
- Medidas destinadas a garantizar el respeto de los derechos de los consumidores en los sectores de los productos y los servicios, incluidos los mecanismos capaces de mejorar la resolución amistosa de litigios, principalmente mediante proyectos piloto y la creación de bases de datos.
- Medidas destinadas a garantizar la lealtad en las transacciones de los consumidores, teniendo en cuenta la repercusión de las nuevas tecnologías y el desarrollo de los servicios financieros.

3. Educación y sensibilización de los consumidores

- Mejora de la Información de los consumidores acerca de sus derechos y de las posibilidades y manera de utilizarlos (CD ROM, por ejemplo), y la divulgación de los conocimientos entre los productores y los consumidores sobre las cuestiones de seguridad de los productos.
- Mejora de la información de los consumidores sobre ciertos productos o servicios, especialmente a través de pruebas comparativas.
- Promoción de la educación y la formación de los consumidores sobre ciertos productos o servicios especialmente en el ámbito escolar.
- 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.
- 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 el año 1998, el sistema arbitral de consumo experimentó la mayor expansión de su utilización desde su nacimiento, lo que permitía entender que el uso de este sistema se iba consolidando en nuestra sociedad como un mecanismo de protección de los derechos de los consumidores.

Según se aprecia en el Cuadro siguiente, en 1999 el número total de consultas por sectores en la Comunidad Valenciana ascendió a 46.613 consultas, que contrasta con la cifra de 48.005 consultas formuladas en el año 1998, que como hemos comentado fue el año en el que mayor número de consultas se efectuaron.

Por tanto hemos de indicar que en el año 1999 la tasa de variación fue negativa, descendiendo ésta en un porcentaje del 2,90%.

Los sectores de la Comunidad Valenciana que experimentaron un aumento en el número de consultas durante 1999 fueron el sector de joyería/relojería/e.fotográfico con una variación del 50,17%, el de teléfono con un incremento del 41,16%, y el de vehículos con un 24,63%. En el año 1998, los sectores que mayores consultas generaron fueron el sector de tintorerías, el de electrodomésticos y el de otros bienes.

Por el contrario, los sectores que han tenido una disminución de consultas durante el año 1999 fueron el sector de gasolineras/est.servicio, con una disminución del 53,82%, el de servicios sanitarios con una tasa decreciente del 33,78% y el de productos milagro, con un descenso del 32,60%.

En el año 1998, los sectores que tuvieron una disminución en el porcentaje de consultas fueron el sector de seguros, el de animales domésticos y el sector de reparaciones y mantenimiento de hogar.

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

Cuadro III.5.1

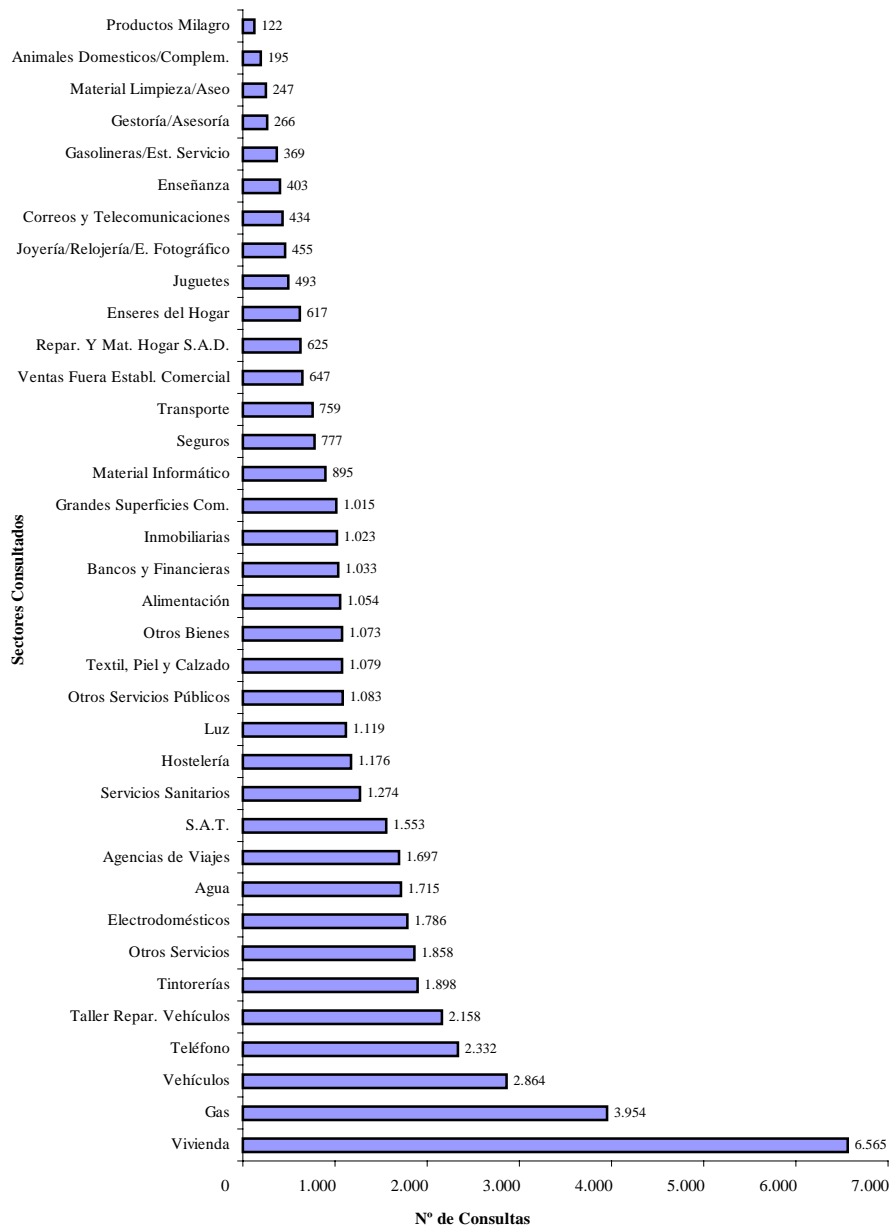
**NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN LA COMUNIDAD VALENCIANA
AÑOS 1998-1999**

	1998		1999		Tasa de Variación
	Nº	%	Nº	%	99/98
Agua	1.447	3,01	1.715	3,68	18,52
Gas	4.270	8,89	3.954	8,48	-7,40
Luz	977	2,04	1.119	2,40	14,53
Transporte	873	1,82	759	1,63	-13,06
Teléfono	1.652	3,44	2.332	5,00	41,16
Correos y Telecomunicaciones	408	0,85	434	0,93	6,37
Otros Servicios Públicos	1.282	2,67	1.083	2,32	-15,52
Alimentación	1.075	2,24	1.054	2,26	-1,95
Productos Milagro	181	0,38	122	0,26	-32,60
Textil, Piel y Calzado	1.341	2,79	1.079	2,31	-19,54
Electrodomésticos	1.832	3,82	1.786	3,83	-2,51
Vehículos	2.298	4,79	2.864	6,14	24,63
Vivienda	6.431	13,40	6.565	14,08	2,08
Enseres del Hogar	655	1,36	617	1,32	-5,80
Material Limpieza/Aseo	288	0,60	247	0,53	-14,24
Material Informático	826	1,72	895	1,92	8,35
Animales Domesticos/Complem.	204	0,42	195	0,42	-4,41
Otros Bienes	1.205	2,51	1.073	2,30	-10,95
Juguetes	452	0,94	493	1,06	9,07
Tintorerías	2.261	4,71	1.898	4,07	-16,05
Grandes Superficies Com.	1.243	2,59	1.015	2,18	-18,34
Taller Repar. Vehículos	2.043	4,26	2.158	4,63	5,63
S.A.T.	1.529	3,19	1.553	3,33	1,57
Gasolineras/Est. Servicio	799	1,66	369	0,79	-53,82
Servicios Sanitarios	1.924	4,01	1.274	2,73	-33,78
Hostelería	1.312	2,73	1.176	2,52	-10,37
Enseñanza	408	0,85	403	0,86	-1,23
Agencias de Viajes	1.792	3,73	1.697	3,64	-5,30
Repar. Y Mat. Hogar S.A.D.	684	1,42	625	1,34	-8,63
Joyería/Relojería/E. Fotográfico	303	0,63	455	0,98	50,17
Ventas Fuera Establ. Comercial	840	1,75	647	1,39	-22,98
Bancos y Financieras	1.199	2,50	1.033	2,22	-13,84
Seguros	856	1,78	777	1,67	-9,23
Gestoría/Asesoría	262	0,55	266	0,57	1,53
Inmobiliarias	1.215	2,53	1.023	2,19	-15,80
Otros Servicios	1.638	3,41	1.858	3,99	13,43
Total	48.005	100,00	46.613	100,00	-2,90

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

Gráfico III.5.1

NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN LA COMUNIDAD VALENCIANA. AÑO 1999. TOTAL: 46.613



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

En el Gráfico que hemos insertado anteriormente, se indica el total de consultas por sectores, que como ya se ha comentado en 1999, asciende a la cifra de 46.613 consultas.

El sector que genera mayores consultas es el de la vivienda, como en años anteriores, con un total de 6.565 consultas, que supone un ligero incremento respecto al año anterior, que se registraron 6.431 consultas. Los temas que se consultan suelen estar relacionados con la construcción de la vivienda, con los derechos y obligaciones de las partes en la compra de la misma.

En este sentido, en el año 1999 se aprobó una ley importante, que tendrá consecuencias en este sector. Se trata de la Ley 38/1999, de Ordenación de la Edificación, que modifica sustancialmente la regulación de la protección de los inmuebles, teniendo una trascendencia considerable tanto para los consumidores como para los agentes implicados en el proceso de edificación como arquitectos, aparejadores, promotores, constructores, etc. Habrá que esperar a la entrada en vigor de la misma para conocer las derivaciones de la aplicación de la nueva norma.

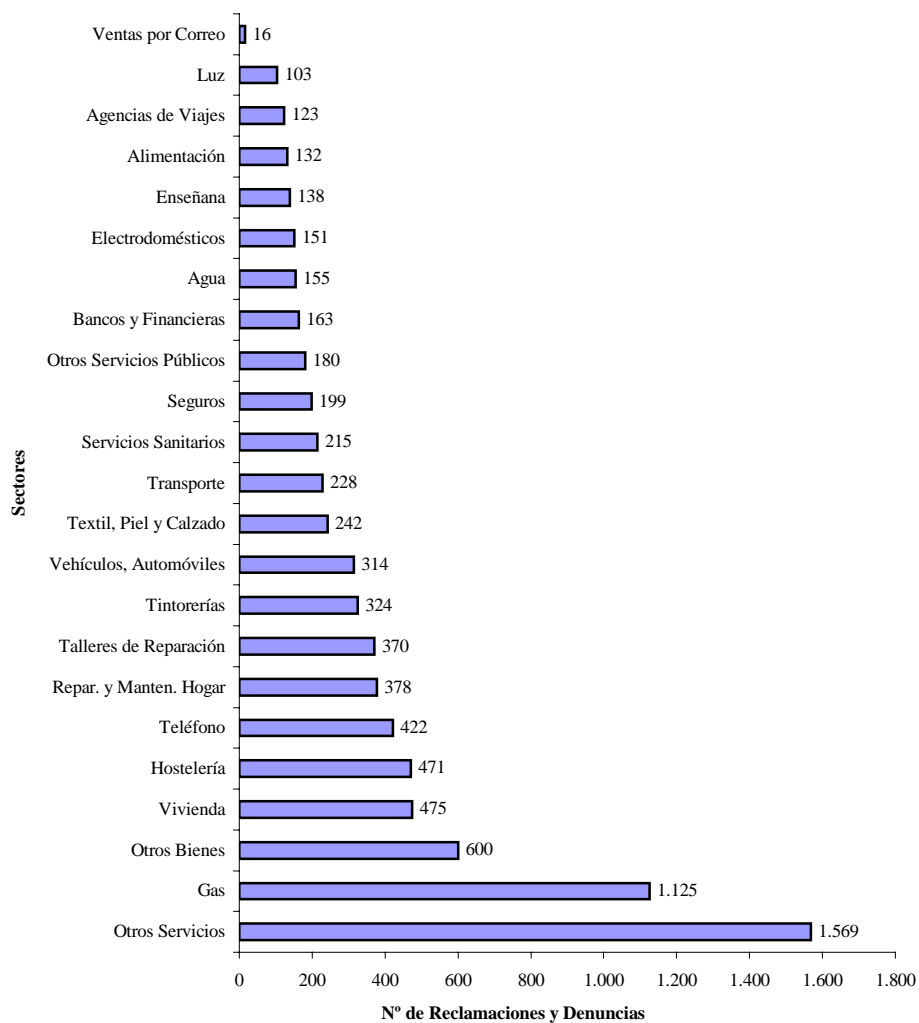
Los otros sectores en importancia de consultas durante el año 1999 fueron el sector del gas con 3.954 consultas y el sector de vehículos con 2.864 consultas. Estos mismos sectores también fueron de los más consultados en el año anterior.

A continuación se inserta el Gráfico que contiene las reclamaciones y denuncias por sectores o tipos de productos en 1999 donde apreciamos que el número de reclamaciones en este año asciende a 8.093 reclamaciones, que supone un incremento de casi el 25% respecto al año anterior.

Al igual que el año pasado, el sector que mayor número de reclamaciones ha registrado ha sido el de otros servicios, con un total de 1.569 reclamaciones, que contrasta con las 1.311 reclamaciones del año 1998.

El otro sector más numeroso en reclamaciones ha sido el del gas con un total de 1.125 reclamaciones efectuadas.

RECLAMACIONES Y DENUNCIAS POR SECTORES O TIPOS DE PRODUCTOS. AÑO 1999. TOTAL C.V.: 8.093



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

En el Cuadro que se incorpora se detallan los motivos y situaciones en las reclamaciones y denuncias presentadas en la Comunidad Valenciana durante 1999.

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

Cuadro III.5.2

**MOTIVOS Y SITUACIONES EN LAS RECLAMACIONES Y DENUNCIAS
PRESENTADAS EN LA COMUNIDAD VALENCIANA. AÑO 1999**

	Total R+D*	Motivos							Situaciones				
		1	2	3	4	5	6	7	10	11	12	13	14
Agua	155	116	30	0	35	2	1	13	0	7	12	31	117
Gas	1.125	306	10	1	801	0	0	9	4	5	12	19	1.056
Luz	103	44	13	0	13	0	0	32	0	0	15	19	58
Transporte	228	158	21	3	4	1	1	38	2	1	65	40	96
Teléfono	422	161	57	20	104	39	0	42	7	8	13	19	328
Otros Servicios Públicos	180	56	14	6	57	0	1	49	5	1	33	67	45
Alimentación	132	3	51	10	6	13	36	13	1	1	18	29	77
Textil, Piel y Calzado	242	22	69	4	5	110	0	32	7	8	2	33	164
Electrodomésticos	151	29	31	3	2	68	1	17	7	6	5	12	113
Juguetes y Art. de Broma	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vehículos, Automóviles	314	31	85	5	9	159	1	24	13	11	10	23	231
Vivienda	475	74	114	21	11	163	3	89	21	13	39	27	338
Otros Bienes	600	153	129	18	13	235	2	50	34	23	25	40	436
Tintorerías	324	310	4	0	4	0	0	6	4	5	1	33	260
Talleres de Reparación	370	229	44	9	33	14	0	41	3	20	5	25	289
Bancos y Financieras	163	61	38	5	13	0	0	47	1	1	21	21	83
Servicios Sanitarios	215	118	9	1	6	2	20	60	0	1	64	49	59
Hostelería	471	129	57	9	54	12	68	142	1	5	227	93	90
Enseñana	138	53	54	4	2	1	0	24	6	4	16	6	95
Agencias de Viajes	123	100	4	3	2	4	0	10	0	0	46	47	15
Repar. y Manten. Hogar	378	242	23	0	87	16	0	10	11	4	8	28	303
Ventas por Correo	16	5	2	0	0	3	0	6	1	1	3	0	11
Seguros	199	136	29	0	12	0	0	22	1	0	49	24	93
Otros Servicios	1.569	485	359	136	94	103	22	371	64	39	107	223	968
Total	8.093	3.021	1.247	258	1.367	945	156	1.147	193	164	796	908	5.325

Motivos:

1. Fraude en prestación de servicios
2. Normalización condiciones de ven
3. Publicidad engañosa
4. Precios
5. Fraude calidad bienes
6. Irregularidad higiénico-sanitaria
7. Otros

* R: Reclamaciones D: Denuncias

Situaciones:

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

Fuente: Conselleria de Empleo, Dirección General de Comercio y Consumo.

De la información contenida en el Cuadro anterior se desprende que el número total de reclamaciones y denuncias presentadas en 1999 es de 8.093.

En el pie del mismo Cuadro se puede apreciar, que el listado de los motivos de la presentación de reclamaciones y denuncias es bastante amplio. Aunque el mayor número de reclamaciones se refiere a las producidas por motivos de fraude en prestación de servicios, con un total de 3.021 reclamaciones, seguida de los motivos relacionados con las reclamaciones por normalización de las condiciones de venta que suponen 1.247 reclamaciones. Estos mismos motivos fueron los que se dieron en mayor número en el año 1998 alcanzando la cifra de 2.589 y 1.059 reclamaciones respectivamente.

Conforme se aprecia en el Cuadro, la mayoría de reclamaciones y denuncias se encuentran en trámite, siendo la cifra de 5.325 las que se encuentran en esta situación. En cuanto a situaciones sigue las que se encuentran archivadas con un total de 908 y las inhibidas al organismo competente con 796 reclamaciones.

En el año anterior la mayoría se encontraban en la situación de archivo con una cifra de 4.027 seguida de las inhibidas al organismo competente con un total de 1.054 reclamaciones.

5.3.2. Estadísticas de las Juntas Arbitrales de Consumo

Desde la creación de los sistemas arbitrales de consumo, se ha venido observando que la utilización de los mismos por parte de los consumidores en la resolución de sus controversias ha ido aumentando cada año, hecho que demuestra la consolidación de los mismos.

En otras ocasiones hemos indicado el funcionamiento de estos sistemas, en los que destaca la libertad de las partes a la hora de someterse al arbitraje de un órgano compuesto por representantes de los consumidores, de los sectores empresariales interesados y de las Administraciones Públicas competentes.

En el ámbito de la Comunidad Valenciana funcionan las Juntas Arbitrales de Consumo en unos municipios determinados. Estas poblaciones donde tienen radicada sede de las Juntas Arbitrales de Consumo son las siguientes: Alicante, Benidorm, Castellón y Valencia.

Suele coincidir en algunas asociaciones de defensa de los consumidores y usuarios la sede de las mismas, con la sede de las Juntas Arbitrales de Consumo.

Una de las posibilidades de presentar las reclamaciones a las Juntas Arbitrales de Consumo es hacerlo tanto en algunos organismos oficiales como en asociaciones de defensa y participación de los consumidores y usuarios.

Entre los organismos destacan principalmente las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (O.M.I.C.).

Otros organismos en los que se presentan reclamaciones son los Servicios Territoriales de Turismo, los Servicios Territoriales de Consumo, la Dirección General de Transportes, etc.

Entre las asociaciones de participación y defensa de los consumidores que mayor número de reclamaciones tramitan destacan la Unión de Consumidores de la Comunidad Valenciana (U.C.E.-C.V.) y la Asociación Valenciana de Consumidores y Usurarios (AVACU). Otras asociaciones en las que también se presentan reclamaciones son TYRIUS, AMEC, CONSOY, CONSUM, UICU y UNAE.

La otra posibilidad de presentar reclamaciones es efectuar la misma ante la propia Junta Arbitral de Consumo.

A continuación se incorpora el Cuadro, sobre estadísticas globales de las Juntas Arbitrales de Consumo en la Comunidad Valenciana, en el que observamos que durante el año 1999 se realizaron un total de 2.262 solicitudes de arbitraje planteadas por los consumidores que supone un incremento el 7,71% respecto al año anterior que se plantearon 2.100 solicitudes. Estas solicitudes se distribuyen por Juntas Arbitrales, presentándose 548 en la de Alicante, 314 en la de Benidorm, 142 en la de Castellón y 1.258 en la de la Comunidad Valenciana.

Respecto a las mediaciones previas a la realización de arbitraje, se presentaron 152 en 1999 cuando en 1998 esta cifra fue de 136, que representa un incremento del 11,76%.

Sobre las audiencias arbitrales celebradas en 1999, el total fue de 1.226 con un aumento del 29,18% sobre el año anterior que se celebraron 949 audiencias.

Los laudos dictados por las Juntas Arbitrales de Consumo en la Comunidad Valenciana durante el año 1999 presentaron una cifra total de 966. Esta cifra nos muestra el ascenso del 12,54% sobre el año 1998 en el que se dictaron 949 laudos.

MEMORIA 1999

Cuadro III.5.3

ESTADÍSTICAS GLOBALES DE LAS JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO EN LA COMUNIDAD VALENCIANA, AÑO 1999

Solicitudes de arbitraje planteadas por los consumidores	Nº
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	548
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	314
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	142
Junta Arbitral de Consumo de Comunidad Valenciana	1.258
Total Solicitudes de arbitraje 1999	2.262
Total Solicitudes de arbitraje 1998	2.100
Incremento años 98-99	7,71%
Mediaciones previas a la realización de arbitraje	
Total Juntas Arbitrales C.V. 1999	152
Total Juntas Arbitrales C.V. 1998	136
Incremento años 98-99	11,76%
Audiencias arbitrales celebradas	
Total Juntas Arbitrales C.V. 1999	1.226
Total Juntas Arbitrales C.V. 1998	949
Incremento años 98-99	29,18%
Laudos dictados por las Juntas Arbitrales de Consumo	
Total Juntas Arbitrales C.V. 1999	966
Total Juntas Arbitrales C.V. 1998	855
Incremento años 98-99	12,54%
Tipología de los Laudos dictados	
Estimatorias total o parcialmente	41%
Desestimatorias	42%
Conciliatorias	17%
Adhesiones de empresarios y profesionales al Sistema Arbitral de Consumo en la Comunidad Valenciana	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	1.556
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	1.009
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	269
Junta Arbitral de Consumo de Comunidad Valenciana	7.401
Total adhesiones 1999	10.235
Total adhesiones 1998	8.202
Incremento años 98-99	24,78%

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

Podemos comprobar también que la mayoría de los laudos fueron desestimados con un porcentaje del 42%. Los laudos estimados alcanzaron la cifra del 41% y los laudos conciliatorios representaron el 17% del total de los laudos dictados.

Como dato novedoso en esta parte de la Memoria, se introduce el número de adhesiones de empresarios y profesionales al Sistema Arbitral de Consumo en la Comunidad Valenciana. El total de adhesiones realizadas es de 10.235 en 1999, que se reparten en 1.556 en la Junta Arbitral de Consumo de Alicante, 1.009 en Benidorm, 269 en Castellón y 7.401 en la Junta de la Comunidad Valenciana. Esta cifra supone un incremento del 24,78% sobre el año anterior en el que se adhirieron un total de 8.202 empresarios y profesionales.

Se puede decir que este incremento confirma paulatinamente, la consolidación del Sistema Arbitral de Consumo y es indicativo de la creciente aceptación por las empresas de la adhesión a este sistema, como símbolo de garantía y prestigio y su percepción del mismo como una oferta de servicio más, de cara a los clientes, que sin duda mejora su imagen, en relación a la calidad y competitividad de sus productos y servicios.

5.4. PROGRAMAS DE LA GENERALITAT VALENCIANA EN MATERIA DE CONSUMO

La Dirección General de Comercio y Consumo, dependiente de la Conselleria de Industria y Comercio de la Generalitat Valenciana, es el departamento del Gobierno Autónomo que gestiona las políticas relacionadas con la protección y defensa de los consumidores.

En este sentido, durante el año 1999 se desarrollaron una serie de actividades relacionadas en materia de consumo, que se pueden condensar en las siguientes áreas:

- Formación en Consumo.
- Educación del Consumidor en la Escuela.
- Campañas formativas sobre el euro.

Dentro del apartado de formación, el tipo de acciones planteadas se dirigió por una parte, a la organización de cursos de especialización destinados a personal de entidades locales y autonómicas del área de consumo y a las asociaciones de consumidores. Y por la otra, a la organización de cursos de formación básica destinados a personal técnico y público en general, que se

MEMORIA 1999

organizaron conjuntamente con las Federaciones de Asociaciones de Consumidores de la Comunidad Valenciana.

En el apartado de educación al consumidor en la escuela, el tipo de acciones se plasmó en el desarrollo del programa "Educación del Consumidor en la Escuela", en la puesta en marcha del proyecto europeo "Red de educación del Consumidor" y en el apoyo económico y técnico para la realización de proyectos de investigación educativa.

Finalmente en el aspecto de campañas formativas sobre el euro destaca la experiencia "La Tienda Euro" desarrollada en diversos municipios de nuestra comunidad. En el Cuadro que insertamos a continuación podemos comprobar el número de acciones realizadas y su repercusión durante el año 1999.

Cuadro III.5.4

ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN MATERIA DE CONSUMO. AÑO 1999

Actividad	Tipo de Acción	Nº Acciones Realizadas y Repercusión
Formación en Consumo	Cursos de especialización destinados a personal de entidades locales y autonómicas del Área de Consumo y asociaciones de Consumidores	12 Cursos 600 Asistentes
	Cursos de formación básica destinados a personal técnico y público en general y organizado en colaboración con las Federaciones de Asociaciones de Consumidores	4 Cursos 200 Asistentes
Educación del Consumidor en la Escuela	Desarrollo del programa "Educación del Consumidor en la Escuela"	347 Centros Educativos Participantes 237.700 Alumnos
	Apoyo económico y técnico para la realización de proyectos de investigación educativa	36 Proyectos Subvencionados
	Puesta en marcha del proyecto europeo "Red de Educación del Consumidor"	30 Centros Educativos y 15 Ayuntamientos
Campañas Formativas sobre el Euro	Experiencia "La Tienda Euro". Alzira, Calpe y Xàtiva	

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

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

Como hemos mencionado anteriormente existen programas y acciones desarrollados con la colaboración de las federaciones y asociaciones de consumidores. Esta relación, en ocasiones se traduce en la subvención de programas generales que se detraen de las líneas presupuestarias de la Dirección General de Comercio y Consumo para atender esta serie de programas y actividades, que presentan tanto las propias asociaciones como las instituciones públicas, en la mayoría de los casos las administraciones locales.

En el Cuadro siguiente se aprecian los principales beneficiarios de las ayudas y los importes recibidos, así como el número de los expedientes tramitados. Hay que decir, respecto a estos últimos que en 1999, se ha producido un incremento de expedientes tramitados de más del 9%, ya que en este año se han tramitado 140 expedientes que suponen un total de ayudas de 136.292.403 pts., cuando en el año 1998, se tramitaron 127 expedientes con un importe total de 112.731.000 pts.

Cuadro III.5.5

SUBVENCIONES DE PROGRAMAS DE INSTITUCIONES PÚBLICAS Y ASOCIACIONES EN LA COMUNIDAD VALENCIANA. AÑO 1999

Destinatarios	Capítulo	Importe Global	Nº de Expedientes
Federaciones y Asociaciones de Consumidores	IV	69.820.000	14
Federaciones y Asociaciones de Consumidores	VII	5.000.000	15
Corporaciones Locales -OMIC-*	IV	49.750.000	46
Corporaciones Locales -OMIC-	VII	8.722.403	29
Colegios (Consumo en la Escuela)	IV	3.000.000	36
Importe Total		136.292.403	140

* OMIC: Oficinas Municipales de Información al Consumidor.

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