

5. CONSUMO

Este punto comprende tanto las estadísticas sobre los medios utilizados para la protección y defensa de los consumidores y usuarios de la Comunitat Valenciana como las políticas desarrolladas por la Generalitat Valenciana en materia de consumo.

5.1. DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES

En el año 2006, en el ámbito normativo, destaca la promulgación de la Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios. Esta Ley ha producido cambios importantes en los sistemas de tarificación en los servicios de tracto sucesivo o continuado, que han sido un elemento de preocupación y demanda de los consumidores desde hace años. Así, entre las novedades, esta ley prohíbe los redondeos al alza en los precios y protege a los consumidores de prácticas abusivas, así como plantea la autorización de aportaciones del sector privado para costear planes de formación o estudios de interés general para el consumidor.

Además de esta norma, en esta materia se aplica esencialmente la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo y en la Comunitat Valenciana también la Ley 2/1987, de 2 de abril, del Estatuto de Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana y su normativa de desarrollo, en especial, 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 cuanto a la participación de las asociaciones de consumidores y usuarios en instituciones, una de las más importantes es el Comité Econòmic i Social de la Comunitat Valenciana, y desde su creación están representadas las asociaciones y organizaciones de consumidores y usuarios con mayor índice de asociacionismo. En su gestación 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

En el año 2006 seguía vigente la Estrategia comunitaria en materia de política de los consumidores para el periodo 2002-2006, que contempla el

desarrollo de la política de protección de los consumidores e incluye la seguridad, los aspectos económicos y las cuestiones jurídicas y no considera las cuestiones relacionadas con la seguridad alimentaria, ya que cuenta con una agenda y una regulación propias.

Los objetivos de la Estrategia Europea en materia de protección de los consumidores se resumen en los siguientes: alto nivel de protección de los consumidores; aplicación eficaz de las normas sobre protección de los consumidores y participación adecuada de las organizaciones.

Se espera que en el año 2007 entre en vigor un nuevo programa de Protección de la salud y los consumidores para el periodo 2007-2013, en el que convergerán y se ampliarán los programas actuales en los ámbitos de acción relativos a la protección de la salud y el consumo.

5.3. CONSULTAS Y RECLAMACIONES DE LOS CONSUMIDORES

5.3.1. Consultas y reclamaciones

En este epígrafe se recoge el balance sobre las consultas y reclamaciones realizadas por los consumidores, que indican el grado de concienciación en la cultura del consumo, en cuanto al ejercicio de sus derechos como consumidores y usuarios.

En el Cuadro III.5.1, se aprecia que en el año 2006, en la Comunitat Valenciana, el número de consultas realizadas por sectores por parte de los consumidores representó la cifra de 22.171 que contrasta con las 23.786 del año anterior y supone una variación negativa del 6,79%.

En el año 2006, a diferencia de los años anteriores, existe un buen número de sectores en los que se ha elevado el número de consultas.

Los sectores con mayor incremento en el número de consultas en el año 2006 fueron el sector de Material de Limpieza/Aseo, el sector de Productos Milagro y el de Otros Bienes. En el año 2005 fueron el sector de Otros Servicios Públicos y el sector de Otros Servicios.

Por el contrario, los sectores con mayor tasa negativa en el número de consultas fueron el sector Otros Servicios, el sector de Alimentación y el sector de Servicio de Asistencia Técnica (S.A.T.). En el año 2005, los sectores que

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

registraron mayor decrecimiento en el número de consultas fueron el sector de Material de Limpieza/Aseo, el de Productos Milagro y el de Agua.

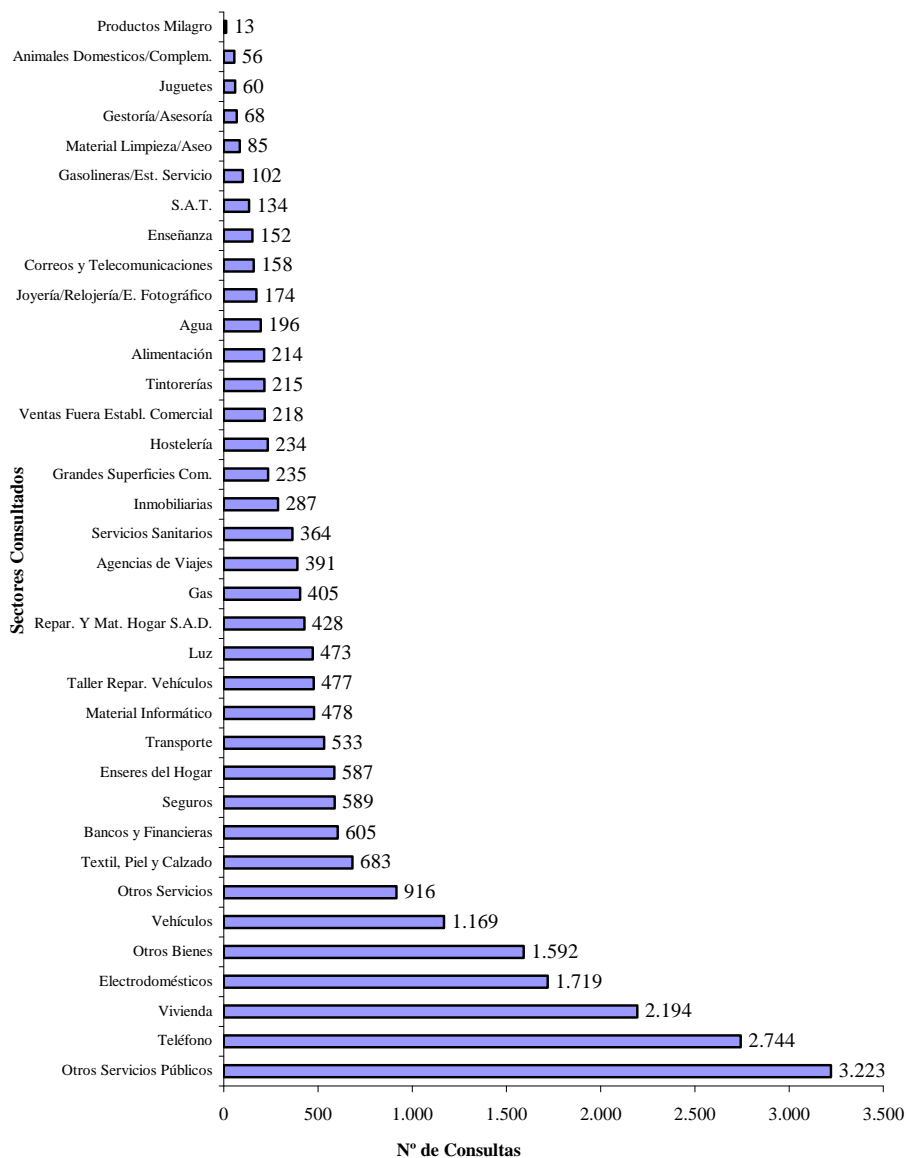
Cuadro III.5.1

**NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN LA COMUNITAT VALENCIANA
AÑOS 2005-2006**

Sectores	2006		2005		Tasa Variación
	Nº	%	Nº	%	05/06
Agua	196	0,79	187	0,88	4,81
Gas	405	2,41	574	1,83	-29,44
Luz	473	1,57	373	2,13	26,81
Transporte	533	1,83	435	2,40	22,53
Teléfono	2.744	13,76	3.274	12,38	-16,19
Correos y Telecomunicaciones	158	0,79	189	0,71	-16,40
Otros Servicios Públicos	3.223	13,48	3.206	14,54	0,53
Alimentación	214	1,81	430	0,97	-50,23
Productos Milagro	13	0,02	4	0,06	225,00
Textil, Piel y Calzado	683	2,58	614	3,08	11,24
Electrodomésticos	1.719	5,91	1.405	7,75	22,35
Vehículos	1.169	5,27	1.254	5,27	-6,78
Vivienda	2.194	11,14	2.649	9,90	-17,18
Enseres del Hogar	587	2,32	553	2,65	6,15
Material Limpieza/Aseo	85	0,09	21	0,38	304,76
Material Informático	478	1,70	405	2,16	18,02
Animales Domesticos/Complem.	56	0,31	74	0,25	-24,32
Otros Bienes	1.592	3,16	752	7,18	111,70
Juguetes	60	0,47	111	0,27	-45,95
Tintorerías	215	0,88	209	0,97	2,87
Grandes Superficies Com.	235	0,86	204	1,06	15,20
Taller Repar. Vehículos	477	2,30	547	2,15	-12,80
S.A.T.	134	1,11	265	0,60	-49,43
Gasolineras/Est. Servicio	102	0,32	76	0,46	34,21
Servicios Sanitarios	364	1,48	353	1,64	3,12
Hostelería	234	0,98	234	1,06	0,00
Enseñanza	152	0,78	186	0,69	-18,28
Agencias de Viajes	391	2,00	476	1,76	-17,86
Repar. Y Mat. Hogar S.A.D.	428	2,15	511	1,93	-16,24
Joyería/Relojería/E. Fotográfico	174	0,63	149	0,78	16,78
Ventas Fuera Establ. Comercial	218	0,95	225	0,98	-3,11
Bancos y Financieras	605	3,34	795	2,73	-23,90
Seguros	589	3,09	735	2,66	-19,86
Gestoría/Asesoría	68	0,24	56	0,31	21,43
Inmobiliarias	287	1,24	296	1,29	-3,04
Otros Servicios	916	8,24	1.959	4,13	-53,24
Total	22.171	100	23.786	100	-6,79

Fuente: Conselleria d'Empresa, Universitat i Ciència. Direcció General de Seguretat Industrial i Consum.

NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN LA COMUNITAT VALENCIANA. AÑO 2006. TOTAL: 22.171



Fuente: Conselleria d'Empresa, Universitat i Ciència. Direcció General de Seguretat Industrial i Consum.

En el Gráfico III.5.1, como también se aprecia en el Cuadro III.5.1, durante el año 2006 el número de consultas por sectores que se realizó en la Comunitat Valenciana ascendió a 22.171 consultas.

El sector con más consultas en el año 2006 fue el de Otros Servicios Públicos con 3.223 consultas y un aumento del 0,53% sobre el año 2005, con 3.206 consultas. Los otros sectores con mayor número de consultas, fueron el sector de Teléfono con 2.744 consultas y el de la Vivienda con 2.194 consultas.

También este año, se incluye la información sobre el número de consultas por sectores en la Comunitat Valenciana, distribuida por provincias.

Se puede apreciar en el Gráfico III.5.2 como el número total de consultas por sectores en la provincia de Alicante ascendió a 3.590 y los sectores con mayor número de consultas fueron el de Otros Servicios Públicos con 708, el de Otros Bienes con 494 y el de Teléfono con 348.

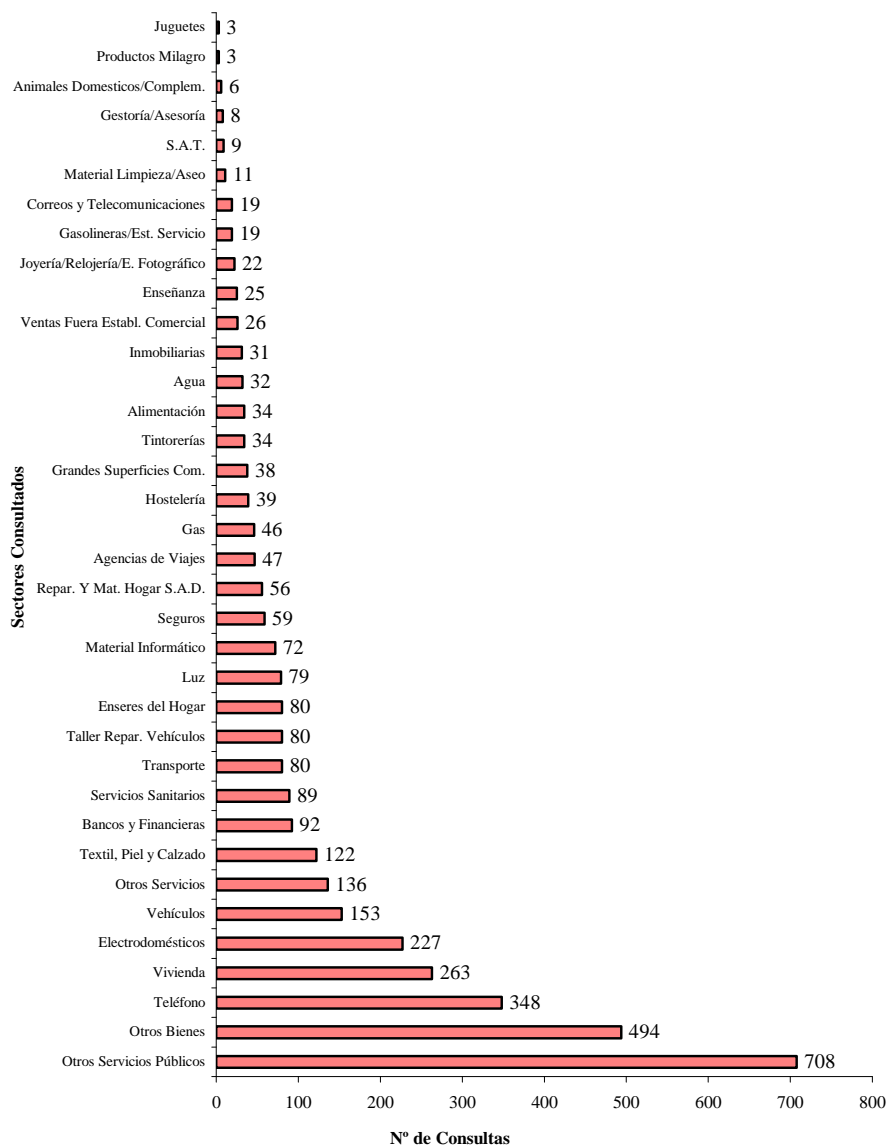
En la provincia de Castellón, según el Gráfico III.5.3 el número de consultas fue de 1.523 y los sectores con mayor número de consultas fueron Otros Servicios Públicos con 218, Vivienda con 207 y Teléfono con 198.

Para finalizar, en Valencia el número total ascendió a 17.058 consultas y los sectores con un índice mayor fueron el de Otros Servicios Públicos con 2.297, el de Teléfono con 2.198 y el de la Vivienda con 1.724.

El Gráfico III.5.5, incluye la cifra de reclamaciones y denuncias por sectores o tipos de productos en la Comunitat Valenciana, donde se aprecia que en el año 2006, se presentaron 14.451 reclamaciones que supone una disminución del 4,74% respecto a las 15.171 del año anterior.

El mayor número de reclamaciones y denuncias se produjeron en los sectores de Teléfono con 2.216 reclamaciones, el de Otros Servicios con 1.573 y el de Transporte con 867 reclamaciones. En el año 2005, los sectores con mayor número de reclamaciones y denuncias fueron el de Otros Servicios con 2.520 reclamaciones, el de Teléfono con 2.493 y el de Taller de Reparación de Vehículos con 1.005 reclamaciones.

**NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN ALICANTE AÑO
2006. TOTAL: 3.590**



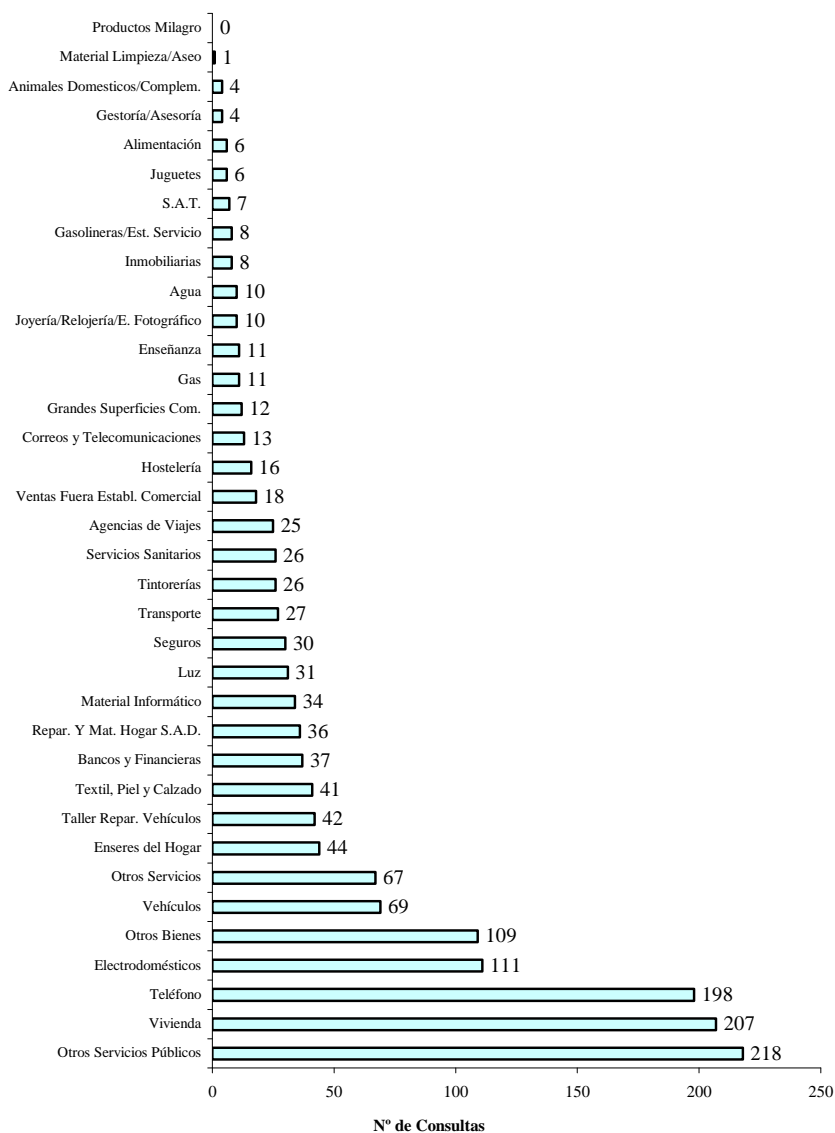
Fuente: Conselleria d'Empresa, Universitat i Ciència. Direcció General de Seguretat Industrial i Consum.

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

Gráfico III.5.3

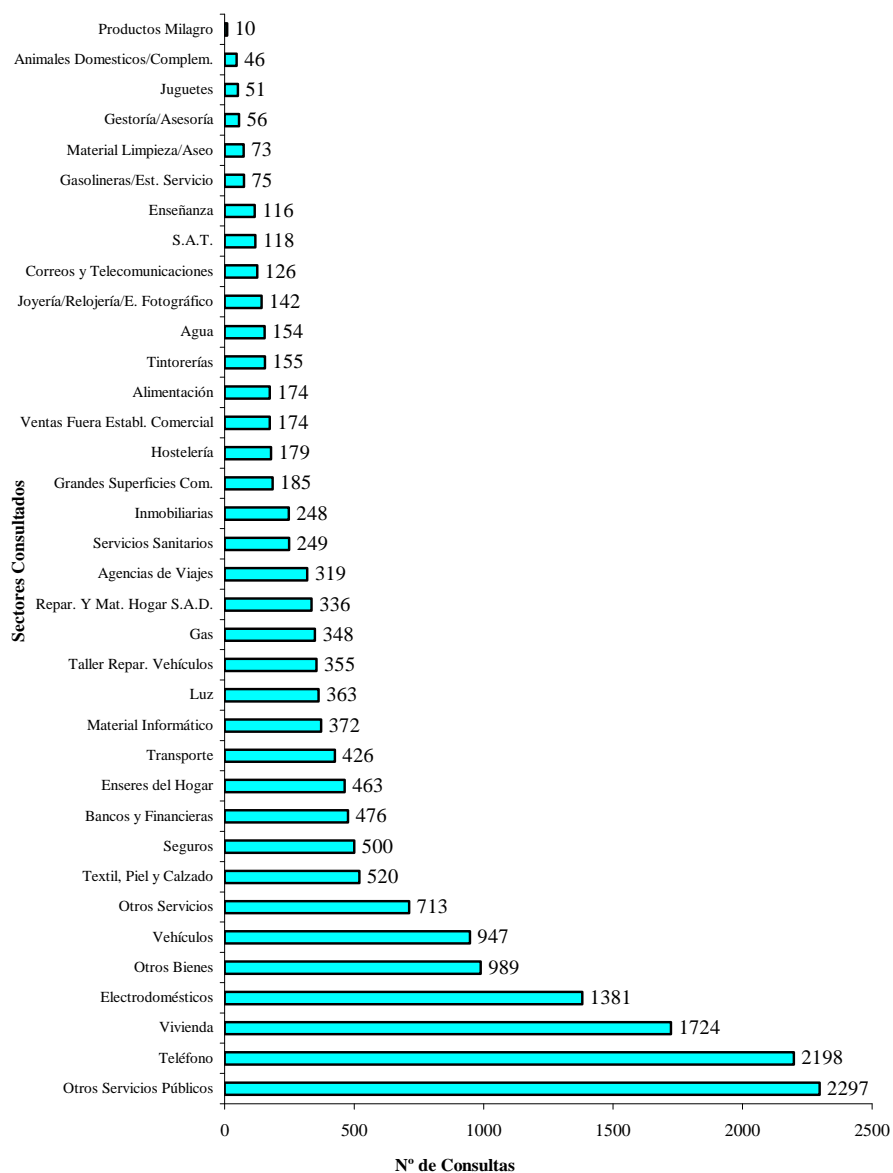
NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN CASTELLÓN AÑO 2006. TOTAL: 1.523

Sectores Consultados



Fuente: Conselleria d'Empresa, Universitat i Ciència. Direcció General de Seguretat Industrial i Consum.

**NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN VALENCIA.
AÑO 2006. TOTAL: 17.058**

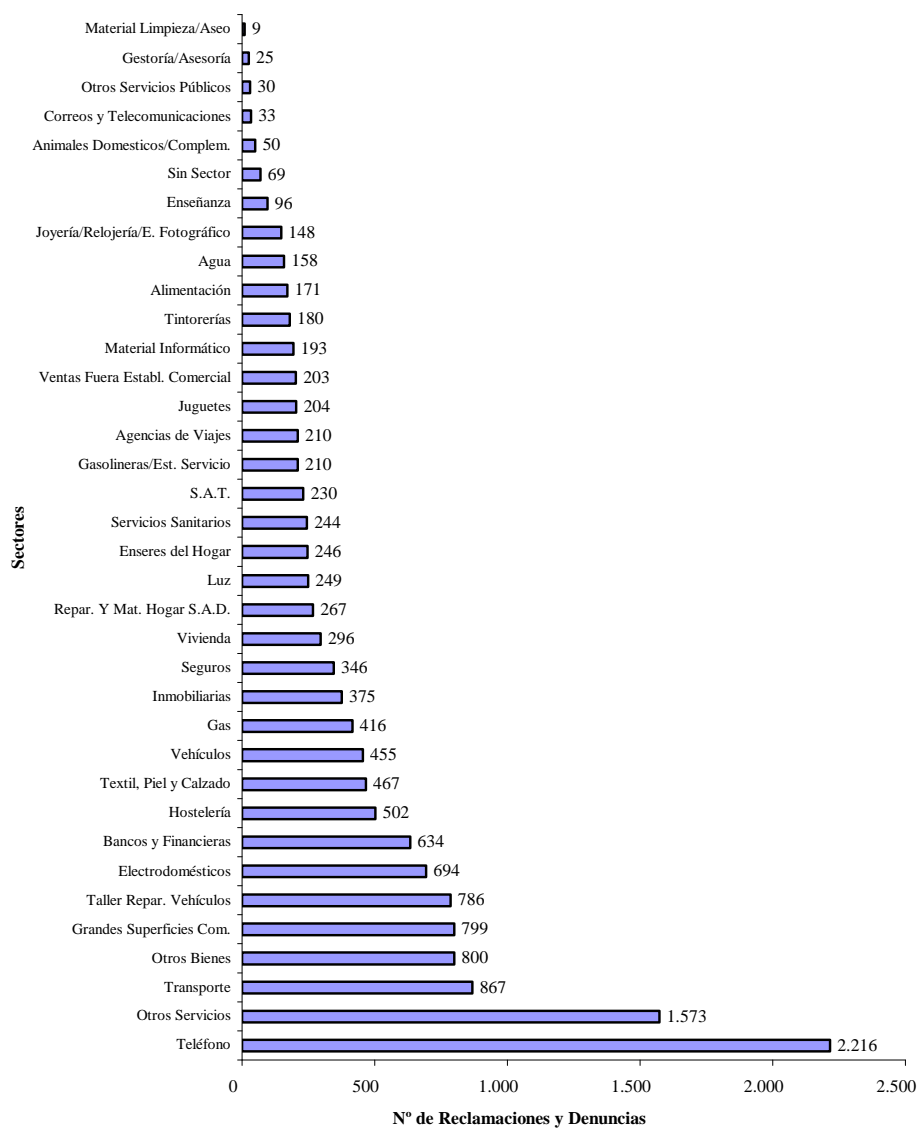


Fuente: Conselleria d'Empresa, Universitat i Ciència. Direcció General de Seguretat Industrial i Consum.

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

Gráfico III.5.5

RECLAMACIONES Y DENUNCIAS POR SECTORES O TIPOS DE PRODUCTOS. AÑO 2006. TOTAL C.V.: 14.451



Fuente: Conselleria d'Empresa, Universitat i Ciència. Direcció General de Seguretat Industrial i Consum.

MEMORIA 2006

El Cuadro III.5.2 contempla el número total de reclamaciones y el de denuncias presentadas en materia de consumo en la Comunitat Valenciana. Esta cifra en el año 2006 fue de 14.451, que se han distribuido en 1.443 denuncias y 13.008 reclamaciones.

Cuadro III.5.2

**DENUNCIAS Y RECLAMACIONES PRESENTADAS EN MATERIA DE CONSUMO
COMUNITAT VALENCIANA. AÑO 2006**

Sectores	Denuncias			Reclamaciones				
	Alicante	Castellón	Valencia	Total	Alicante	Castellón	Valencia	Total
Sin Sector	2	31	14	47	1	18	3	22
Agua	2	-	2	4	38	5	111	154
Gas	2	1	46	49	57	23	287	367
Luz	2	1	-	3	65	27	154	246
Transporte	7	-	4	11	364	72	420	856
Teléfono	42	11	26	79	385	389	1.363	2.137
Correos y Telecomunicaciones	1	-	-	1	10	8	14	32
Otros Servicios Públicos	-	-	-	-	4	2	24	30
Alimentación	54	1	43	98	29	6	38	73
Productos Milagro	-	-	-	-	-	-	-	-
Textil, Piel y Calzado	59	5	158	222	60	40	145	245
Electrodomésticos	19	3	30	52	97	136	409	642
Vehículos	19	4	9	32	138	62	223	423
Vivienda	15	3	2	20	196	58	22	276
Enseres del Hogar	14	2	53	69	19	16	142	177
Material Limpieza/Aseo	4	-	2	6	1	-	2	3
Material Informático	4	4	11	19	54	10	110	174
Animales Domesticos/Complem.	4	-	1	5	16	7	22	45
Otros Bienes	58	10	56	124	234	145	297	676
Juguetes	43	2	87	132	22	12	38	72
Tintorerías	20	4	2	26	43	29	82	154
Grandes Superficies Com.	17	2	69	88	184	141	386	711
Taller Repar. Vehículos	17	1	15	33	169	106	478	753
S.A.T.	3	1	6	10	54	27	139	220
Gasolineras/Est. Servicio	5	-	3	8	57	26	119	202
Servicios Sanitarios	8	-	4	12	77	53	102	232
Hostelería	13	5	11	29	130	87	256	473
Enseñanza	1	-	1	2	20	13	61	94
Agencias de Viajes	2	-	1	3	30	19	158	207
Repar. Y Mat. Hogar S.A.D.	9	2	33	44	63	21	139	223
Joyería/Relojería/E. Fotográfico	11	2	1	14	35	17	82	134
Ventas Fuera Establ. Comercial	6	1	1	8	133	24	38	195
Bancos y Financieras	3	-	1	4	135	67	428	630
Seguros	-	-	2	2	53	40	251	344
Gestoría/Asesoría	7	-	-	7	4	1	13	18
Inmobiliarias	3	6	34	43	27	64	241	332
Otros Servicios	65	29	43	137	243	140	1.053	1.436
Total	541	131	771	1.443	3.247	1.911	7.850	13.008

Fuente: Conselleria d'Empresa, Universitat i Ciència. Direcció General de Seguretat Industrial i Consum.

Por provincias, el número de denuncias, se desglosa en 541 en Alicante, 131 en Castellón y 771 en Valencia. Por sectores, la mayor cifra de denuncias fue en el sector Textil, Piel y Calzado con 222, el sector de Otros Servicios con 137 y el sector de Juguetes con 132 denuncias.

En cuanto a las reclamaciones, por provincias, se distribuyen 3.247 en Alicante, 1.911 en Castellón y 7.850 en Valencia. Por sectores, tal y como se ha expresado, los sectores con mayor número fueron el de Teléfono con 2.137 reclamaciones, el de Otros Servicios con 1.436 y el de Transporte con 856 reclamaciones.

5.3.2. Estadísticas de las Juntas Arbitrales de Consumo

El Sistema Arbitral de Consumo es un sistema extrajudicial, voluntario, gratuito, que se acepta por las dos partes y se usa para resolver con rapidez las diferencias entre los consumidores y las empresas. La decisión sobre el conflicto se denomina Laudo y tiene la misma eficacia que una sentencia judicial.

Como se ha comentado en anteriores ocasiones, estas solicitudes de arbitraje se pueden presentar bien en las propias Juntas Arbitrales de Consumo, o bien en las dependencias de organismos públicos como las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (O.M.I.C.) o los Servicios Territoriales de Turismo o de Consumo. También se pueden plantear ante las sedes de las organizaciones y asociaciones de defensa y protección de los consumidores y usuarios y el requisito que se exige es el de tener la condición de socio.

En la Comunitat Valenciana, las organizaciones de consumidores más relevantes 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.

Las sedes de las juntas arbitrales en la Comunitat Valenciana se encuentran en la Junta Arbitral de Consumo de la Comunitat Valenciana en Valencia y en las Juntas Arbitrales de Consumo de Alicante, Benidorm y Castellón.

El Cuadro III.5.3 recoge los datos estadísticos globales de las Juntas Arbitrales de Consumo relativos al ejercicio de 2006 en la Comunitat Valenciana.

Cuadro III.5.3

ESTADÍSTICAS GLOBALES DE LAS JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO EN LA COMUNITAT VALENCIANA, AÑO 2006

Solicitudes de arbitraje planteadas por los consumidores	Nº
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	533
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	420
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	491
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	1.398
Total Solicitudes de arbitraje 2006	2.842
Total Solicitudes de arbitraje 2005	2.654
Incremento años 05-06	7,08%
Expedientes resueltos por Mediaciones previas a la realización de arbitraje	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	51
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	147
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	63
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	268
Total Solicitudes de arbitraje 2006	529
Total Solicitudes de arbitraje 2005	347
Incremento años 05-06	52,45%
Audiencias arbitrales celebradas	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	185
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	164
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	138
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	838
Total Solicitudes de arbitraje 2006	1.325
Total Solicitudes de arbitraje 2005	1.281
Incremento años 05-06	3,43%
Expedientes resueltos por Laudos dictados por las Juntas Arbitrales de Consumo	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	177
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	97
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	110
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	567
Total Solicitudes de arbitraje 2006	951
Total Solicitudes de arbitraje 2005	957
Incremento años 05-06	-0,63%

.../...

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

Adhesiones de empresarios y profesionales al Sistema Arbitral de Consumo	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	4.394
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	1.891
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	1.006
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	12.507
Total Adhesiones 2006	19.798
Total Adhesiones 2005	18.150
Incremento años 05-06	9,08%
Tipología de los Laudos dictados	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	
Estimatorias total o parcialmente	47,46%
Desestimatorias	44,63%
Conciliatorias	7,91%
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	
Estimatorias total o parcialmente	41,24%
Desestimatorias	40,21%
Conciliatorias	18,56%
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	
Estimatorias total o parcialmente	46,36%
Desestimatorias	24,55%
Conciliatorias	29,09%
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	
Estimatorias total o parcialmente	48,85%
Desestimatorias	41,45%
Conciliatorias	9,70%
Modalidades de los Laudos dictados	
Unanimidad	95,69%
Mayoría	4,31%

Fuente: Conselleria d'Empresa, Universitat i Ciència. Direcció General de Seguretat Industrial i Consum.

Se observa en el cuadro III.5.3 que las solicitudes de arbitraje planteadas en el año 2006 fueron 2.842, que suponen un aumento del 7,08% sobre las 2.654 solicitudes del año anterior.

Por Juntas Arbitrales de Consumo, estas solicitudes se distribuyen en 533 solicitudes en la Junta Arbitral de Alicante, 420 en la Junta de Benidorm, 491 en la de Castellón y 1.398 solicitudes ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunitat Valenciana en Valencia.

En el Cuadro se observa que en el año 2006, los expedientes resueltos por mediaciones previas a la realización de arbitraje aumentaron en un 52,45% ya que se ha pasado de 347 en el año 2005 a 529 expedientes en el año 2006.

En el año 2006, las audiencias arbitrales celebradas se incrementaron en un 3,43%, ya que de 1.281 audiencias del año 2005 se ha pasado a 1.325 en el ejercicio de 2006.

El número de expedientes resueltos por Laudos dictados por las Juntas Arbitrales de Consumo en el año 2006 ha experimentado una ligera disminución del 0,63%, ya que pasa de 957 Laudos en el año 2005 a 951 en el año 2006. Por Juntas Arbitrales de Consumo, se han tramitado 177 Laudos en Alicante, 97 en Benidorm, 110 en Castellón y 567 en la Junta de la Comunitat Valenciana en Valencia.

Respecto a las adhesiones de empresarios y profesionales al Sistema Arbitral de Consumo, en el año 2006, se ha producido un aumento del 9,08%, pues del total de 18.150 adhesiones del año 2005 se ha pasado a 19.798 adhesiones en el año 2006. Estos datos distribuidos por Juntas Arbitrales indican que en la Junta Arbitral de Alicante se han presentado 4.934 adhesiones, en la de Benidorm 1.891, en la de Castellón 1.006 y en la Junta de la Comunitat Valenciana, en Valencia, 12.507 adhesiones.

Este año, a diferencia del año anterior, en relación 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 47,46%, el de desestimados tiene un 44,63% y el de conciliatorios un 7,91%. En la Junta de Benidorm se estimaron total o parcialmente el 41,24% de los Laudos, se desestimaron un 40,21% y se conciliaron el 18,56%. En la Junta de Castellón, los Laudos estimados total o parcialmente fueron el 46,36%, el de desestimatorios el 24,55% y los conciliatorios fueron el 29,09%. Y finalmente en la Junta de la Comunitat Valenciana, los Laudos estimatorios total o parcialmente tuvieron un porcentaje del 48,85%, los desestimatorios un 41,45%, y los conciliatorios el 9,70%.

Al igual que ha venido ocurriendo en los últimos años, la mayoría de los Laudos se dictaron por unanimidad y en el año 2006, este porcentaje fue del 95,69% y el 4,31% fue para los Laudos resueltos por mayoría.

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

En el Cuadro III.5.4, se incorpora el desglose de las solicitudes de arbitraje por sectores en el ejercicio de 2006. Se aprecia como del total de 2.842 solicitudes de arbitraje de consumo el mayor número lo representan las 1.300 solicitudes en el sector de Telefonía/Telecomunicaciones, con un porcentaje del 45,74%, las 222 del sector de Transportes con un 7,81% y las 192 solicitudes del sector de Vehículos con un 6,76%.

Cuadro III.5.4

DESGLOSE DE SOLICITUDES DE ARBITRAJE POR SECTORES EN LA C.V., 2006

Sectores	Alicante	Benidorm	Castellón	C.Valenciana	TOTAL	% Totales
Agencias viajes / turismo	7	21	19	24	71	2,50%
Electrodomésticos	7	15	51	36	109	3,84%
Hogar	31	19	7	49	106	3,73%
Muebles	14	9	21	37	81	2,85%
Suministros	11	1	26	48	86	3,03%
Telefonía / Telecomunicaciones	200	224	162	714	1.300	45,74%
Textil / Piel / Calzado	15	5	13	46	79	2,78%
Tintorerías	1	41	28	84	154	5,42%
Transportes	96	18	32	76	222	7,81%
Vehículos	45	16	30	101	192	6,76%
Vivienda	39	17	57	70	183	6,44%
Actividad Postal	5	3	6	14	28	0,99%
Enseñanza	5	5	4	27	41	1,44%
Seguros	34	10		26	70	2,46%
Activ. Deportivas	11	13		20	44	1,55%
Otros	12	3	35	26	76	2,67%
TOTAL	533	420	491	1.398	2.842	100%

Fuente: Conselleria d'Empresa, Universitat i Ciència. Direcció General de Seguretat Industrial i Consum.

Se puede concluir que estas estadísticas apuntan a la consolidación de la utilización del Sistema Arbitral de Consumo para la resolución de controversias, en materia de consumo, por parte de los consumidores y usuarios en nuestra Comunidad, circunstancia que desde el Comité Econòmic i Social de la Comunitat Valenciana se valora positivamente.

5.4. PROGRAMAS DE LA GENERALITAT VALENCIANA EN MATERIA DE CONSUMO

La Conselleria de Empresa, Universitat i Ciència para el ejercicio de 2006 promulgó dos ordenes que regulaban los programas en materia de consumo. La primera, la Orden de 29 de diciembre de 2005, por la que se establecen las bases para la concesión de subvenciones para acciones específicas en materia de consumo para el ejercicio 2006 y la segunda, la Orden de 29 de diciembre de 2005, 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 2006.

Como complemento a estas acciones, se dictaron la Orden de 29 de diciembre de 2005, de la Conselleria de Empresa, Universitat i Ciència, por la que se convocan siete becas para postgraduados para la realización de estudios e investigaciones y completar la formación práctica en materia de consumo, para el ejercicio de 2006 y la Orden de 29 de diciembre de 2005, de la Conselleria de Empresa, Universitat i Ciència, por la que se establecen las bases para la concesión de subvenciones para acciones educativas en materia de consumo para el ejercicio 2006.

Cuadro III.5.5

ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN MATERIA DE CONSUMO, 2006

ACTIVIDAD	TIPO DE ACCIÓN	Nº ACCIONES REALIZADAS Y REPERCUSIÓN
Acciones informativas	* Día Mundial de los Derechos de los Consumidores.	300 asistentes
	* Entrevistas, notas de prensa, artículos publicados	50 notas de prensa sobre diversos temas
OMICS y Asociaciones de Consumidores	* Oficinas Municipales de Información al Consumidor	63 Oficinas Municipales de Información al Consumidor, de las cuales 34 son acreditadas
	* Federaciones y Asociaciones de Consumidores	6 Federaciones y 23 Asociaciones de Consumidores inscritas en el Registro Público de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de la Comunidad Valenciana
	* Jornadas, visitas y reuniones de coordinación	
Hojas de Reclamaciones	* Distribución de Hojas de Reclamaciones	28.787 blocs de hojas distribuidos

.../...

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

.../...

ACTIVIDAD	TIPO DE ACCIÓN	Nº ACCIONES REALIZADAS Y REPERCUSIÓN
Formación básica y especializada de la población adulta	* Formación básica	4 talleres para adultos que se han distribuido en 316 centros
	* Formación Técnica Especializada	6 cursos con 244 asistentes: Contratos: cláusulas abusivas. Suministros básicos. Legislación básica. Curso básico de inspección de consumo. Jornada "Consumidores mayores: los nuevos retos". Curso Asociaciones de Consumidores.
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.	31 actividades diferentes
	* Red de educación del consumidor	
	- 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.	1423 Centros educativos de 140 localidades han utilizado los diversos materiales
* Proyectos de investigación educativa		
- Temas de investigación: Nuevas tecnologías; Consumo solidario...	118.200 alumnos han participado en las diferentes actividades del Programa	
- Certámenes y Concursos	Concurso del Joven consumidor (anual): 275 finalistas de 17 centros y 300 participantes asistentes a la entrega de premios	
		Expo-joven (anual): Más de 6.000 niñas y niños visitaron el Stand, realizando 2.980 de ellas alguno de los talleres propuestos

Fuente: Conselleria d'Empresa, Universitat i Ciència. Direcció General de Seguretat Industrial i Consum.

Se puede observar como en el Cuadro III.5.5, se indican las actividades desarrolladas en materia de consumo, durante el año 2006 y que se gestionan desde la Direcció General de Seguretat Industrial i Consum, según el contenido de las órdenes citadas. Los programas son los siguientes:

- Acciones informativas.
- Atención y coordinación de OMIC 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 2006

La Orden de 29 de diciembre de 2005, de la Conselleria de Empresa, Universitat i Ciència, establecía las bases para la concesión de subvenciones para el desarrollo de acciones e infraestructuras básicas en materia de consumo en el ejercicio 2006 y relacionada con ella en el Cuadro III.5.6, se detallan las acciones subvencionadas y el apoyo financiero recibido en el ejercicio de 2006.

En este Cuadro, se incluye por una parte, el número total de actuaciones apoyadas y por la otra, el importe de subvención de las mismas y se distingue según el destino de las líneas de actuación.

Cuadro III.5.6

APOYO FINANCIERO DURANTE EL EJERCICIO 2006

	Actuaciones Apoyadas	Importe
Ayudas a corporaciones locales		
Gastos corrientes	63	486.000,00 €
Gastos de inversión	39	132.000,00 €
Ayudas a federaciones y asociaciones		
Gastos corrientes	23	532.600,00 €
Gastos de inversión	18	59.000,00 €
Acciones específicas		
Actividades de formación, información y estudios e investigaciones en materia de consumo	53	560.846,91 €
Acciones educativas		
Proyectos de inversión e innovación educativa sobre educación del consumidor	46	23.000,00 €
Participación en Juntas Arbitrales		
Gastos corrientes	88	53.750,00 €
Becas de investigación		
Gastos corrientes	7	84.000,00 €
TOTAL	337	1.931.196,91 €

Fuente: Conselleria d'Empresa, Universitat i Ciència. Direcció General de Seguretat Industrial i Consum.

En el año 2006, la cifra total de acciones que tuvieron apoyo ascendió a 337 actuaciones y el importe fue de 1.931.196,91 euros. Al comparar los datos con el año 2005, se observa un descenso del 1,74% respecto a las acciones subvencionadas y un incremento del 29,80% en el importe, ya que en el año anterior, el total de acciones que se apoyaron fue de 343 actuaciones y el importe de subvención ascendió a 1.487.770,05 euros.

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

Las acciones que tuvieron mayor apoyo, por parte de la Direcció General de Seguretat Industrial i Consum, en el año 2006 fueron las ayudas a corporaciones locales, con un total de 102 acciones apoyadas y 618.000 euros de subvención y las relativas a federaciones y asociaciones, con un importe de 591.600 euros y 41 actuaciones. Por contra, la actuación con menor apoyo fue la de becas de investigación, con un importe de 84.000 euros y 7 acciones.

En el año 2005, las actuaciones con más ayudas fueron a federaciones y asociaciones, con un total de 595.725,62 euros y a corporaciones locales, con un importe de 386.550 euros y con menor apoyo financiero fue la de becas de investigación con un importe de 41.870 euros.