

5. CONSUMO

El consumo es uno de los indicadores que marca el comportamiento de la economía. Esta referencia al consumo privado como variable económica no es lo que nos interesa analizar en este apartado, ya que en otro capítulo de la Memoria ya se ha efectuado el correspondiente comentario.

En este apartado creemos importante destacar todos los aspectos relativos a la protección de los consumidores y usuarios.

La regulación de la materia de consumo y la actuación por parte de la Administración en la misma han ido acompañados, desde su inicio, de la colaboración de las organizaciones y asociaciones de consumidores.

En muchas ocasiones, en materia de defensa de los consumidores, la Administración comparte estas funciones con el apoyo de estas organizaciones de consumidores y usuarios.

Es de destacar que la labor de las organizaciones de consumidores y usuarios ha influido notablemente en las políticas diseñada en materia de consumo. En este sentido, destacan la incidencia de estas asociaciones en la creación de normas sobre esta materia; en las tareas de información al consumidor que se realizan desde el seno de las mismas; en la participación en cursos de formación al consumidor; en la pacificación del sector y otras veces, en la labor inspectora de los productos de consumo que ha comportado una mejora de la calidad de los mismos.

5.1. PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES

La Constitución Española de 1978 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 del mandato constitucional se promulgó la Ley 26/1984 de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, cuyo fin era servir de instrumento legal de protección y defensa.

En el año 1997, las Cortes Generales estuvieron debatiendo, en trámite parlamentario el Proyecto de Ley sobre Condiciones Generales de la

Contratación, cuyo texto parecía una modificación de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

En el ámbito de nuestra Comunidad, en el ejercicio de sus competencias se reguló la participación de consumidores y usuarios por medio de la Ley 2/1987, de 2 de abril del Estatuto de Consumidores y Usuarios de la Comunidad Valenciana.

Esta participación se plasma en la creación de consejos sectoriales, a los que asisten los representantes de los consumidores y usuarios, en este caso la UCE, participando en el proceso de toma de decisiones. Como ejemplo de estos organismos en nuestra Comunidad existe el Consejo Valenciano de Consumo, el Comité Económico y Social de la Comunidad Valenciana, las Comisiones Provinciales y Autonómicas del Visado de la Publicidad Médico-Sanitaria, la Comisión de Espectáculos y Actividades Recreativas de la Comunidad Valenciana, la Comisión de Seguimiento del Plan de Vivienda 1996-1999 en la Comunidad Valenciana, la Comisión de Control de Calidad de las Aguas de Consumo Público de la Comunidad Valenciana, el Consejo Valenciano de Estadística, la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Valenciana, la Comisión Arbitral del Transporte, la Comisión Arbitral de Agencias de Viajes de la Comunidad Valenciana, la Comisión Arbitral de Vivienda, el Grupo de Estudios sobre el Acceso de los Consumidores a la Justicia, el Consejo Valenciano de Salud, la Comisión de Libertades Informáticas, la Comisión del Plan de Transporte del Área Metropolitana de Valencia, la Comisión de Consumo de la Federación Valenciana de Municipios y Provincias, los Consejos de Salud de las Áreas Sanitarias, el Comité Ético de Investigación Clínica, el Comité de Ensayos Clínicos y la Caja de Ahorros de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaixa).

5.2. HORARIOS COMERCIALES

Uno de los hechos destacables en 1997, sobre todo por la repercusión social que tuvo, fue la elaboración discusión del Proyecto de Ley de Horarios Comerciales de la Comunidad Valenciana, hasta culminar este proceso en la aprobación de la mencionada Ley.

En 1996 se publicaron los textos de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista y de la Ley Orgánica 2/1996, de 15 de enero, Complementaria de la Ordenación del Comercio Minorista. Esta legislación regulaba las nuevas formas de venta aparecidas en el panorama

comercial como las ventas a distancia, la venta automática, la venta a domicilio o directa y la venta multinivel y ventas piramidales o en cadena.

Pero como decíamos, en nuestra Comunidad fue importante la aprobación de la Ley 8/1997, de 9 de diciembre, de la Generalitat Valenciana, de Horarios Comerciales de la Comunidad Valenciana.

En este sentido, el Comité Económico y Social emitió el correspondiente dictamen al Anteproyecto de Ley, donde se recogían las recomendaciones formuladas, a fin de mejorar el texto con la incorporación de las opiniones de los agentes económicos y sociales.

Esta Ley tuvo repercusión por lo que afectaba a la exclusión de las panaderías, dentro del grupo de establecimientos con libertad horaria. Esta trascendencia fue motivada por la colisión de intereses entre los consumidores y los establecimientos de panadería, o dicho de otra forma, entre la libertad de elegir el horario de apertura y el derecho al descanso dominical de los trabajadores de estos establecimientos.

5.3. QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LOS CONSUMIDORES EN 1997

La utilización de mecanismos para hacer valer los derechos de los consumidores y usuarios nos viene a demostrar el grado de sensibilización que existe entre el conjunto de ciudadanos sobre los temas que les afectan y son motivo de preocupación.

En el Cuadro que se inserta a continuación, se ofrece el número de consultas por sectores en la Comunidad Valenciana durante 1997. Se puede apreciar en el mismo que la tasa de variación respecto al año anterior es del 14,89%.

MEMORIA 1997

Cuadro III.5.1

**NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES
EN LA COMUNIDAD VALENCIANA. AÑO 1997**

| | 1996 | | 1997 | | Tasa de Variación |
|----------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------------------|
| | Nº | % | Nº | % | 97/96 |
| Agua | 748 | 2,56 | 776 | 2,31 | 3,74 |
| Gas | 1.497 | 5,12 | 3.036 | 9,03 | 102,81 |
| Luz | 560 | 1,91 | 884 | 2,63 | 57,86 |
| Transporte | 185 | 0,63 | 435 | 1,29 | 135,14 |
| Teléfono | 905 | 3,09 | 861 | 2,56 | -4,86 |
| Correos y Telecomunicaciones | 202 | 0,69 | 288 | 0,86 | 42,57 |
| Otros Servicios Públicos | 593 | 2,03 | 804 | 2,39 | 35,58 |
| Alimentación | 695 | 2,38 | 554 | 1,65 | -20,29 |
| Productos Milagro | 174 | 0,59 | 167 | 0,50 | -4,02 |
| Textil, Piel y Calzado | 700 | 2,39 | 1.273 | 3,79 | 81,86 |
| Electrodomésticos | 958 | 3,27 | 702 | 2,09 | -26,72 |
| Vehículos | 1.745 | 5,96 | 1.754 | 5,22 | 0,52 |
| Vivienda | 4.471 | 15,28 | 5.028 | 14,96 | 12,46 |
| Enseres del Hogar | 867 | 2,96 | 720 | 2,14 | -16,96 |
| Material Limpieza/Aseo | 102 | 0,35 | 136 | 0,40 | 33,33 |
| Material Informático | 423 | 1,45 | 456 | 1,36 | 7,80 |
| Animales Domésticos/Complem. | 180 | 0,62 | 254 | 0,76 | 41,11 |
| Otros Bienes | 812 | 2,77 | 498 | 1,48 | -38,67 |
| Juguetes | 98 | 0,33 | 399 | 1,19 | 307,14 |
| Tintorerías | 677 | 2,31 | 667 | 1,98 | -1,48 |
| Grandes Superficies Com. | 647 | 2,21 | 891 | 2,65 | 37,71 |
| Taller Repar. Vehículos | 1.414 | 4,83 | 1.499 | 4,46 | 6,01 |
| S.A.T. | 712 | 2,43 | 988 | 2,94 | 38,76 |
| Gasolineras/Est. Servicio | 337 | 1,15 | 408 | 1,21 | 21,07 |
| Servicios Sanitarios | 1.240 | 4,24 | 1.356 | 4,03 | 9,35 |
| Hostelería | 802 | 2,74 | 912 | 2,71 | 13,72 |
| Enseñanza | 227 | 0,78 | 326 | 0,97 | 43,61 |
| Agencias de Viajes | 768 | 2,62 | 1.461 | 4,35 | 90,23 |
| Repar. Y Mat. Hogar S.A.D. | 1.005 | 3,43 | 689 | 2,05 | -31,44 |
| Joyería/Relojería/E. Fotográfico | 176 | 0,60 | 200 | 0,59 | 13,64 |
| Ventas Fuera Establ. Comercial | 678 | 2,32 | 589 | 1,75 | -13,13 |
| Bancos y Financieras | 962 | 3,29 | 993 | 2,95 | 3,22 |
| Seguros | 906 | 3,10 | 1.229 | 3,66 | 35,65 |
| Gestoría/Asesoría | 440 | 1,50 | 220 | 0,65 | -50,00 |
| Inmobiliarias | 486 | 1,66 | 862 | 2,56 | 77,37 |
| Otros Servicios | 1.871 | 6,39 | 1.305 | 3,88 | -30,25 |
| Total | 29.263 | 100,00 | 33.620 | 100,00 | 14,89 |

Fuente: Consellería de Empleo, Industria y Comercio. Dirección General de Comercio y Consumo.

En el año 1996 hubo una cifra de 29.263 consultas en el ámbito de la Comunidad Valenciana, incrementándose este número a 33.620 en 1997.

Esta cantidad se distribuye en 4.922 consultas en la provincia de Alicante, en 2.073 en la provincia de Castellón y en 26.625 en la provincia de Valencia, según se puede observar en los Gráficos siguientes correspondientes al número de consultas por sectores en las provincias de Alicante, Castellón y Valencia durante 1997.

En el ámbito de la Comunidad Valenciana, los sectores en los que mayor incremento de consultas se han producido fueron el gas con una tasa de variación del 102,81%, el teléfono con una tasa del 135,14% y los juguetes con una tasa del 307,14%.

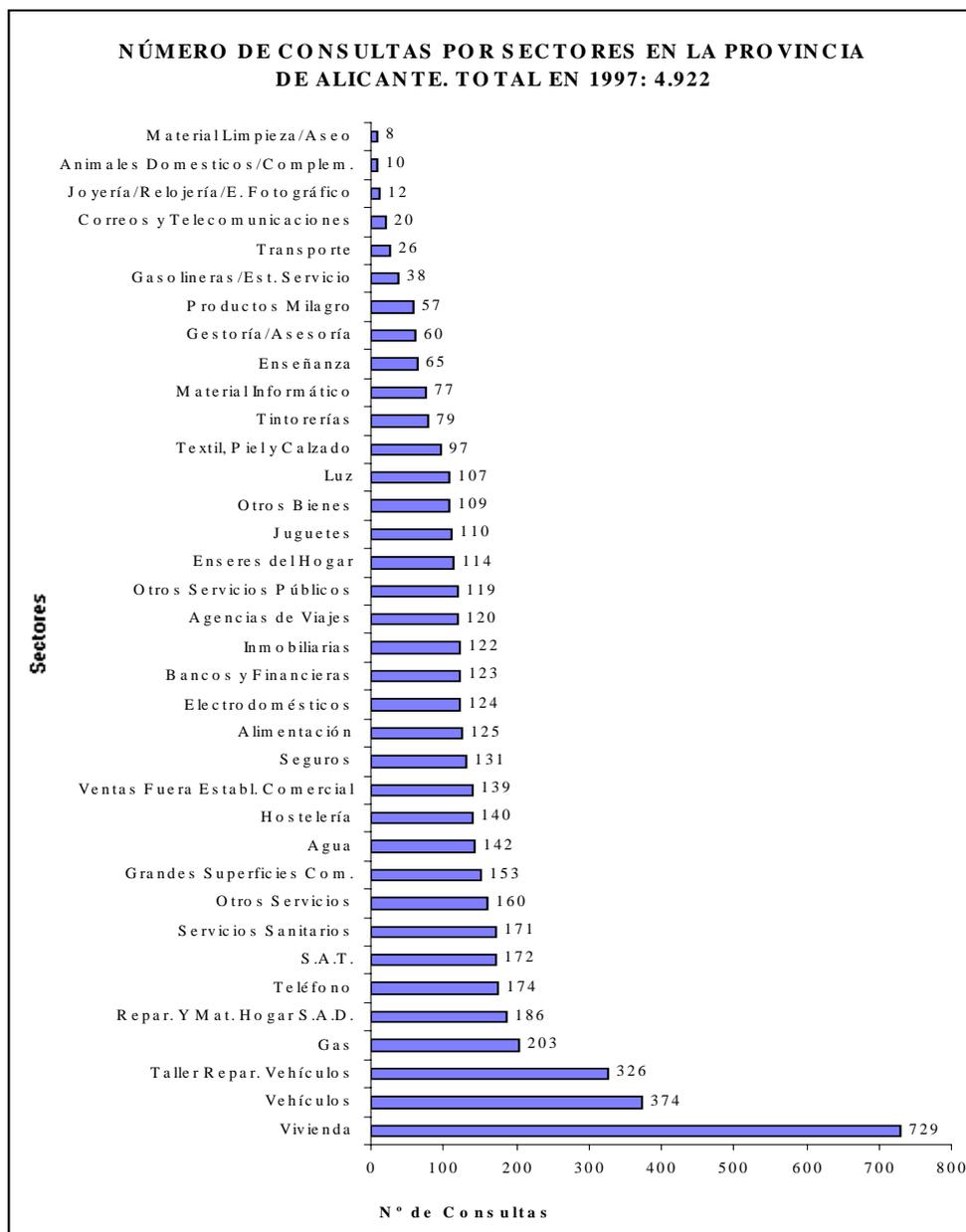
Por el contrario, los sectores que disminuyeron el número de consultas fueron el de reparaciones y mantenimiento del hogar con un descenso del 31,44%, el de otros bienes con un 38,67% y el de gestoría y asesoría con una variación decreciente del 50%.

Por provincias, los sectores que tienen mayor número de consultas varían según la provincia que se trate, pero tienen en común el sector de la vivienda.

Así, en la provincia de Alicante, de un total de 4.922 consultas, el sector vivienda tiene 729 y el de vehículos 374. En la provincia de Castellón, de un total de 2.073 consultas, 684 pertenecen a otros servicios y 337 a vivienda. Por su parte en la provincia de Valencia, de un total de 26.625 consultas, 3.962 pertenecen a vivienda y 2.747 a gas.

La importancia que tiene el sector de la vivienda puede venir motivado porque la adquisición de la vivienda supone una de las decisiones trascendentales que se toman en el seno de las familias de nuestra sociedad actual, y ello deriva en el número de consultas que se realizan porque sigue siendo la mayor preocupación de los consumidores.

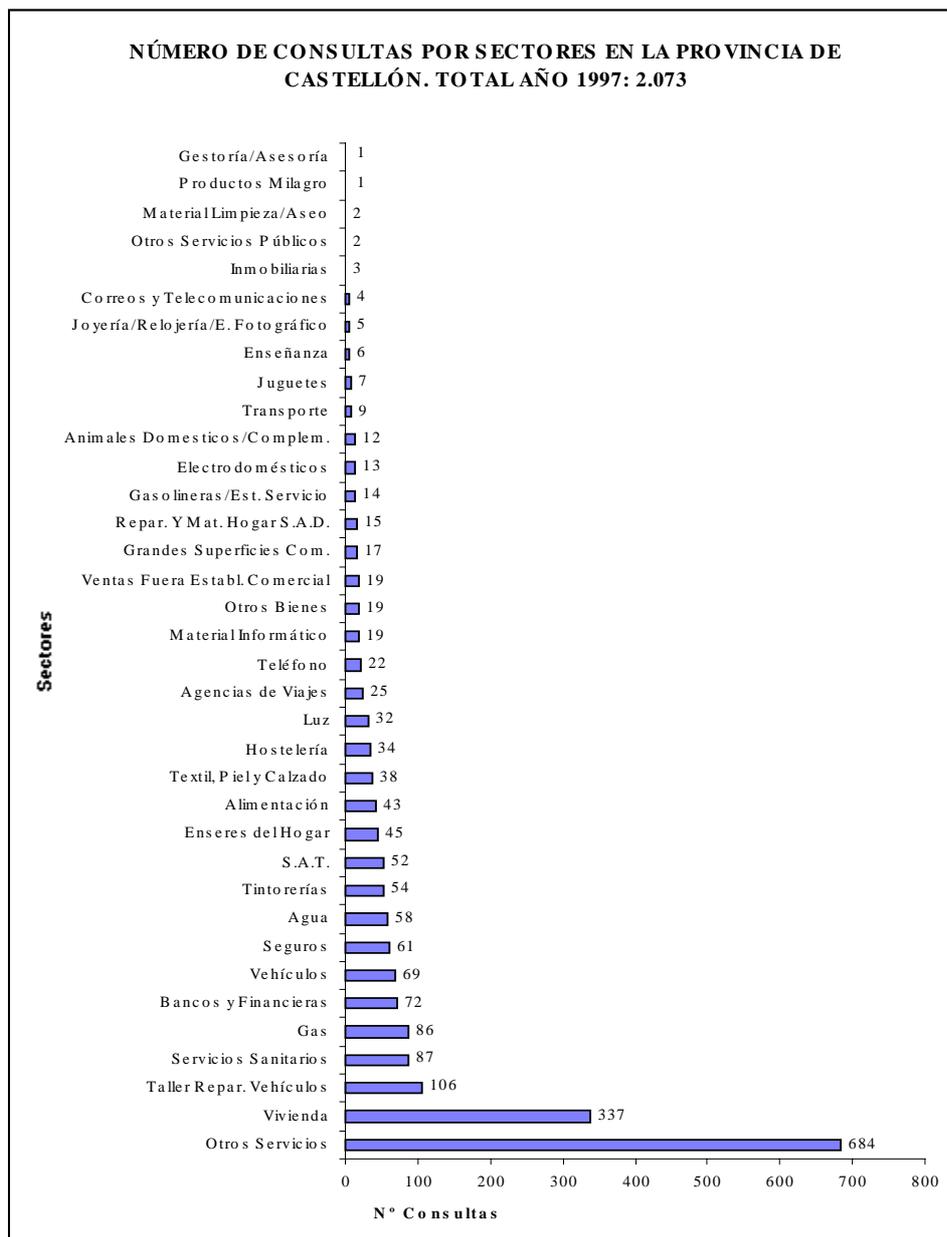
Gráfico III.5.1



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

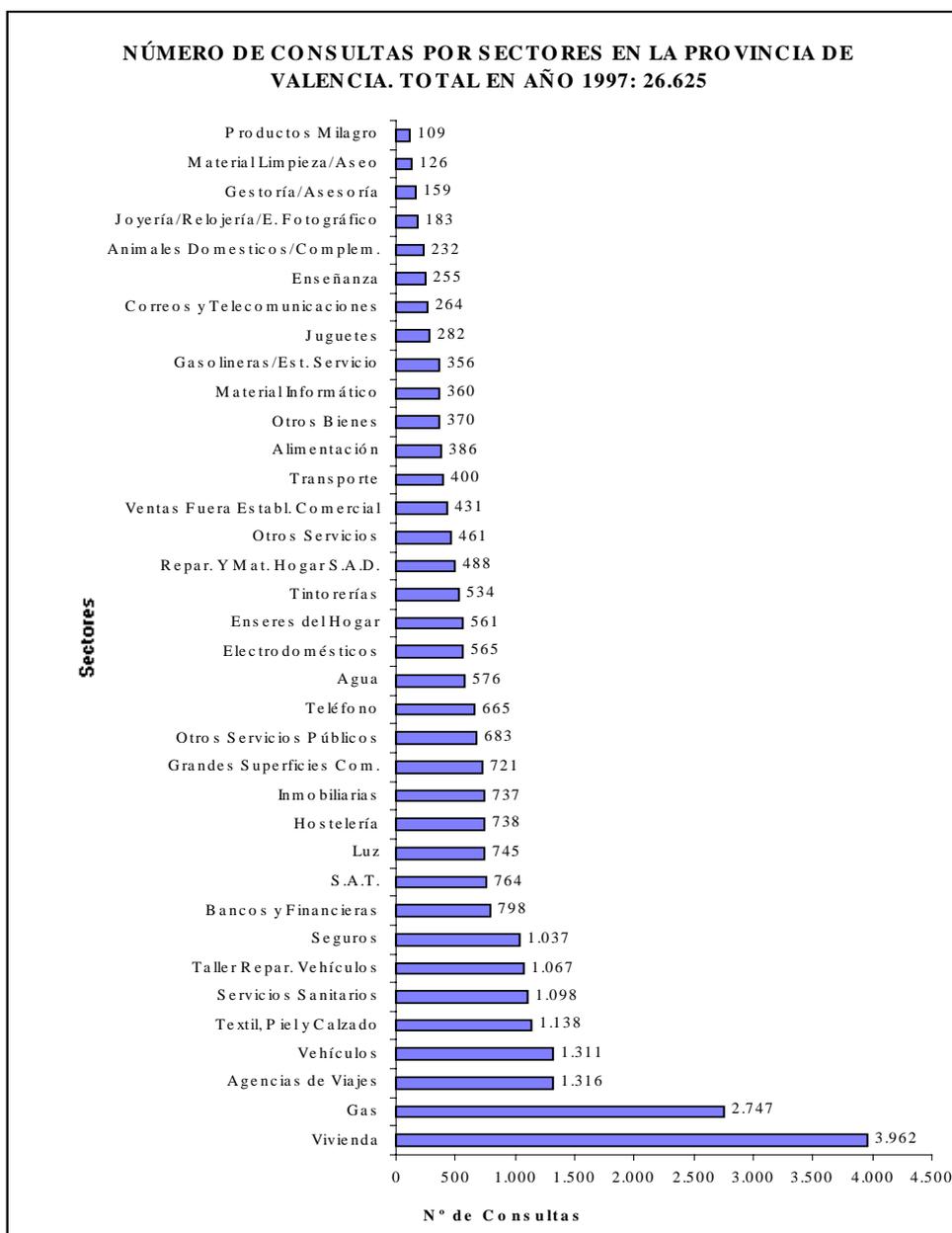
NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

Gráfico III.5.2



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

Gráfico III.5.3

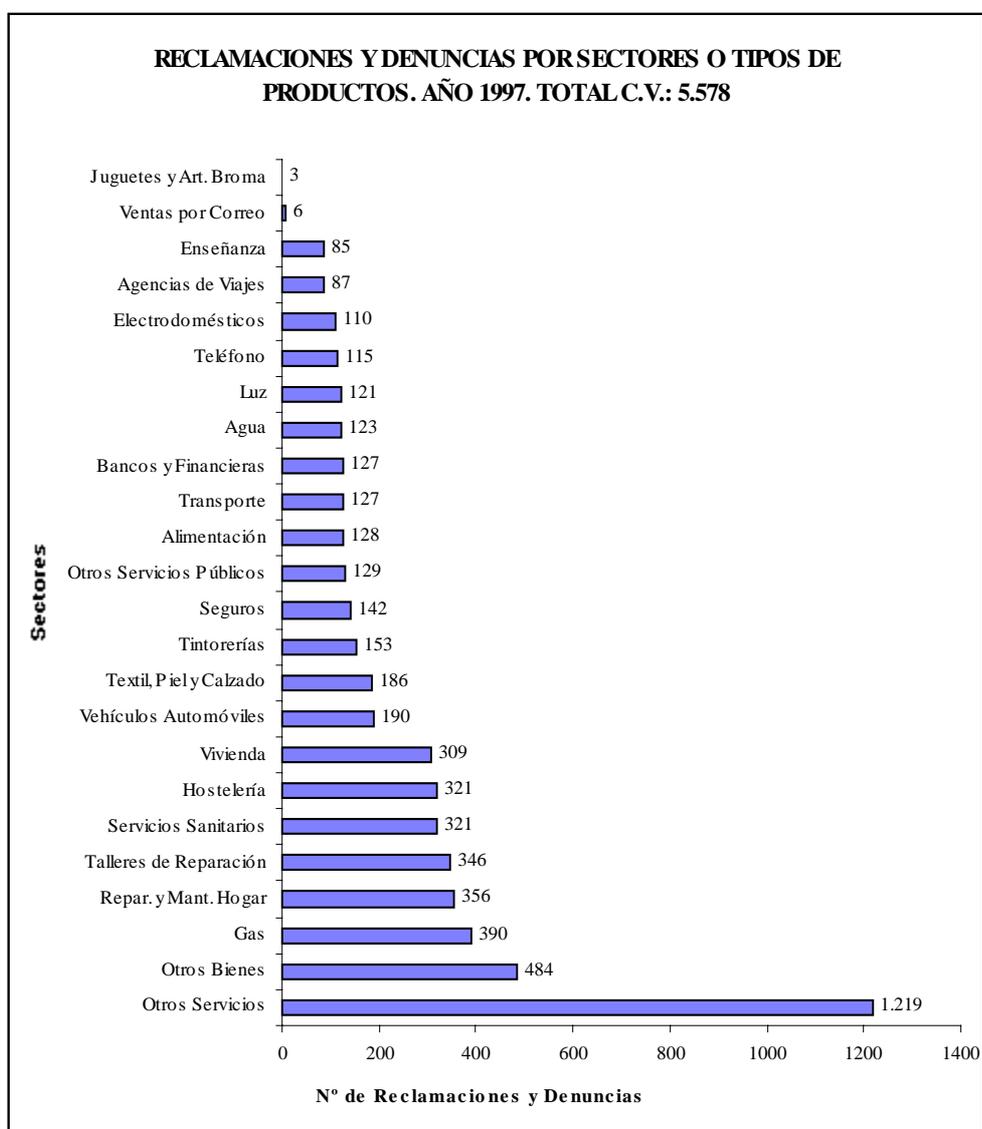


Fuente: Conselleria de Empleo, Industria y Comercio. Dirección General de Comercio y Consumo.

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

Respecto a las reclamaciones y denuncias efectuadas en nuestra Comunidad, el número de las mismas durante 1997 ha sido de 5.578, mientras que en el año 1996 esta cifra fue de 5.026 reclamaciones, lo que supone un aumento del 11%. Los sectores que mayor número de reclamaciones han experimentado fueron el de otros servicios y el de otros bienes con 1.219 y 484 reclamaciones respectivamente, tal y como se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico III.5.4



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

En la Memoria del año 1996, ya comentábamos la existencia de mecanismos de resolución de conflictos en materia de consumo, por vías extrajudiciales como son 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 competentes.

En el Cuadro siguiente sobre estadísticas de las Junta Arbitrales de Consumo de la Comunidad Valenciana en 1997, podemos ver el número de solicitudes presentadas en las distintas Junta de la Comunidad que asciende a 1.083 solicitudes, repartidas en 315 en Alicante, 233 en Benidorm, 107 en Castellón y 1.148 en Valencia.

Cuadro III.5.2

**ESTADÍSTICAS DE LAS JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO
DE LA COMUNIDAD VALENCIANA. AÑO 1997**

| | Alicante | Benidorm | Castellón | Valencia | C. Valenciana |
|---------------------|----------|----------|-----------|----------|---------------|
| Solicitudes | 315 | 233 | 107 | 1.148 | 1.803 |
| Audiencias | 164 | 119 | 52 | 503 | 838 |
| Laudos | 151 | 116 | 41 | 283 | 591 |
| Mediaciones Previas | 9 | 6 | 3 | 58 | 76 |
| No Aceptación | 113 | 51 | 57 | 287 | 508 |
| Archivo | 21 | 2 | 5 | 37 | 65 |
| En Trámite | 156 | 8 | 22 | 120 | 306 |
| Inadmisión | 5 | 33 | 4 | 23 | 65 |

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

También insertamos el Cuadro de plazos de los laudos llevados a cabo en las Junta Arbitrales de Consumo en la Comunidad Valenciana, durante 1997 cuyo dato más destacable es el de comprobar que la mayoría de los laudos se resuelven en un plazo inferior al mes.

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

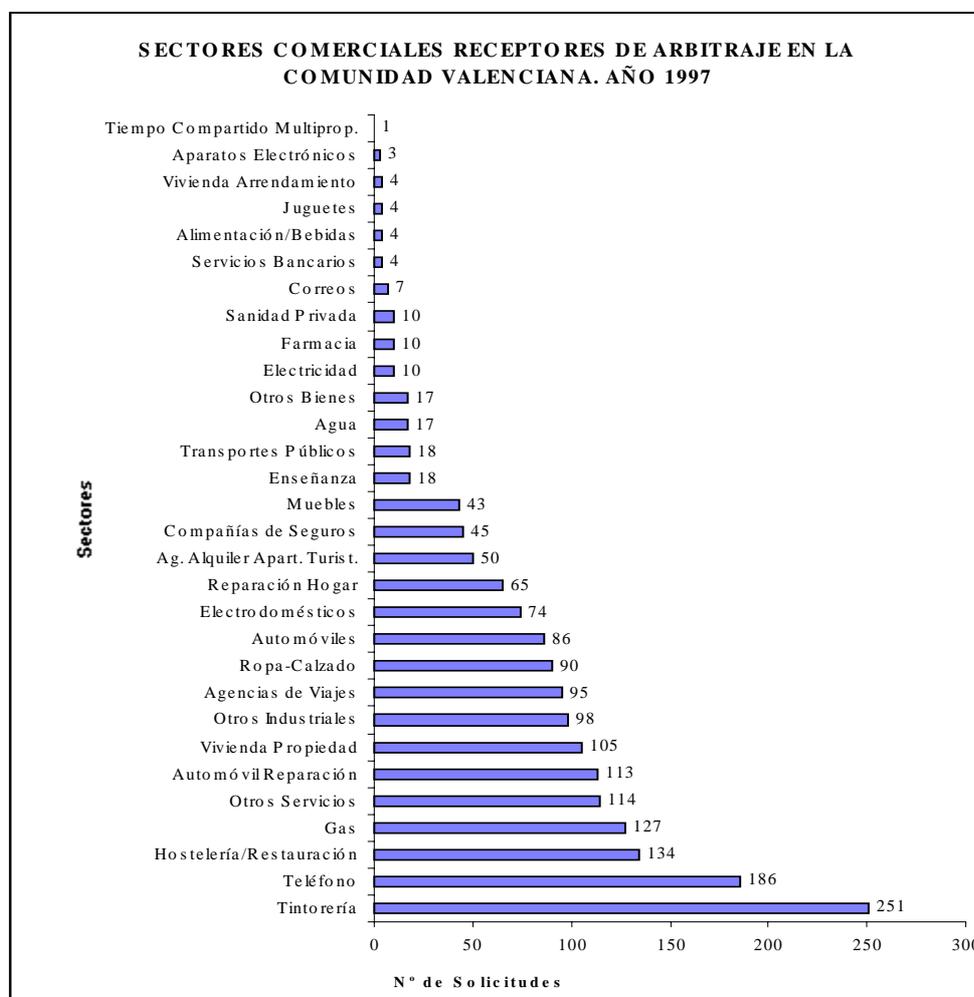
Cuadro III.5.3

PLAZOS DE LOS LAUDOS LLEVADOS A CABO EN LAS JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO EN LA COMUNIDAD VALENCIANA. AÑO 1997

| | Alicante | Benidorm | Castellón | Valencia | C. Valenciana |
|----------|----------|----------|-----------|----------|---------------|
| -1 MES | 138 | 105 | 33 | 341 | 617 |
| +1 MES | 8 | 11 | 5 | 29 | 53 |
| +2 MESES | 2 | 0 | 2 | 5 | 9 |
| +3 MESES | 2 | 0 | 0 | 1 | 3 |
| +4 MESES | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 |

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

Gráfico III.5.5



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

En el Gráfico anterior III.5.5, podemos apreciar los sectores comerciales receptores de arbitraje en la Comunidad Valenciana en 1997. Al igual que ocurría en el año 1996, el sector que mayores solicitudes de arbitraje representa es el de tintorería. En 1997 de un total de 1.803 solicitudes a este sector le corresponden 251 solicitudes. El segundo sector es el de teléfono con 186 solicitudes y el siguiente en importancia el de hostelería con 134 solicitudes.

Finalmente hay que indicar que la procedencia de las reclamaciones de la Junta Arbitral de Consumo en 1997 en la Comunidad Valenciana viene de distintos organismos. El mayor número de reclamaciones procede de los organismos públicos, entre los que se encuentran las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC), los Servicios Territoriales de Turismo, los Servicios Territoriales de Consumo, la Dirección General de Transportes, etc. Otras reclamaciones se presentan directamente a la Junta Arbitral y otro buen número de reclamaciones son presentadas por las asociaciones de consumidores entre las que se encuentran las siguientes: UCE, AVACU, TYRIUS, AMEC, CONSOY, CONSUM, UICU y UNAE.

En este sentido, la Unión de Consumidores de España, en el ámbito de la Comunidad Valenciana, ha participado en la tramitación de 202 reclamaciones, de las cuales 81 se tramitaron ante la Junta Arbitral de Valencia, 74 en Alicante, 21 en Benidorm y 19 en Castellón.

5.4. PROGRAMAS DE LA GENERALITAT VALENCIANA EN MATERIA DE CONSUMO

Desde la Dirección General de Comercio y Consumo de la Conselleria de Empleo, Industria y Comercio, durante 1997 se realizaron una serie de programas con el objetivo de atender las demandas de todas las partes que intervienen en todos los aspectos relacionados con el consumo.

Estos programas se condensaban en los siguientes:

1.- Programa de información

En este programa se realizaban campañas informativas tanto a nivel general como a nivel específico. Destaca en este último la promoción realizada con ocasión del Día Mundial del Consumidor.

Otros programas a resaltar son las publicaciones editadas y las campañas de información y asistencia a municipios con las Oficinas Móviles de Consumo. También destacan las campañas de información dirigidas a los usuarios sobre la

introducción del euro, actividades que se han realizado con la colaboración de las asociaciones de consumidores.

2.- Programa de fomento

En este apartado se contemplan las subvenciones destinadas a federaciones y asociaciones de consumidores y usuarios de la Comunidad Valenciana, así como a entidades locales.

Los objetivos de este programa son por un lado potenciar las actuaciones de las Federaciones y Asociaciones de Consumidores, y por otro impulsar las tareas de defensa de los derechos de los consumidores que desarrollan las entidades locales.

3.- Programa de formación

Se incluyen actividades de especialización técnica dirigidas a personal de las Administraciones Públicas que trabajan en las áreas de consumo y a responsables de organizaciones de consumidores.

Se contemplan actividades organizadas por la Dirección General de Comercio y Consumo, actividades a desarrollar dentro del Plan de Formación Profesional Continuada de la Conselleria de Sanidad y Consumo en colaboración con el Instituto Valenciano de Sanidad y actividades gestionadas por las Federaciones de Asociaciones de Consumidores en colaboración con la Dirección General de Comercio y Consumo.

4.- Educación del consumidor

En este programa se contemplaba la formación del consumidor en la escuela y la formación del personal docente en materia de consumo.

Este apartado incluye talleres en la escuela, monografías educativas para el consumo, software didáctico, talleres de adultos, el concurso europeo del joven consumidor 1997 y el ciclo formativo superior de servicios al consumidor.