

5. CONSUMO

En esta parte de la Memoria se detalla, por un lado, la información de las estadísticas sobre los medios que se han utilizado para la protección y defensa de los consumidores y usuarios de la Comunitat Valenciana y por el otro, las políticas que se desarrollan por parte de los Departamentos de la Generalitat Valenciana en materia de consumo.

5.1. DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES

En lo relativo a las leyes más importantes del ámbito estatal, relacionadas en materia de defensa de los consumidores, destacan la Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de Mejora de la Protección de los Consumidores y Usuarios, 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.

En nuestra Comunidad la normativa más relevante es 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. No obstante, en el mes de marzo de 2007, el CES-CV emitió el correspondiente dictamen preceptivo al Anteproyecto de Ley de Estatuto de Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana, texto que aún no ha visto la luz.

Y en cuanto a la participación institucional por parte de las asociaciones de consumidores y usuarios, se resalta como una de las más importantes el propio Comité Econòmic i Social de la Comunitat Valenciana, ya que desde la creación del mismo, se encuentran representadas las organizaciones de consumidores y usuarios con mayor afiliación. En sus inicios participó la Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana y en la actualidad es la Asociación de Amas de Casa y Consumidoras de la Comunitat Valenciana-Tyrius.

5.2. POLÍTICAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

En el año 2007 entró en vigor el nuevo programa europeo de Protección de la salud y los consumidores para el periodo 2007-2013, en el que convergen y se amplían los programas actuales en los ámbitos de acción relativos a la protección de la salud y el consumo.

La finalidad del programa consiste en complementar, apoyar y vigilar las políticas de los Estados miembros y contribuir a proteger la salud, la seguridad y los intereses jurídicos de los consumidores, así como promover su derecho a la información, a la educación y a organizarse para defender sus intereses. Esta finalidad se perseguirá mediante dos objetivos que son los siguientes:

- 1º) Garantizar un alto nivel de protección de los consumidores, concretamente mejorando la consulta y la representación de los intereses de los consumidores;
- 2º) Garantizar la aplicación efectiva de la normativa de protección de los consumidores, en particular reforzando la cooperación en la aplicación de la legislación, la información, la educación y las vías de recurso.

Se definen once acciones para alcanzar estos dos objetivos. En concreto, para el objetivo 1, se plantea la recopilación, intercambio y análisis de datos e información, así como la creación de herramientas de evaluación, asesoramiento jurídico y técnico, incluidos estudios, seminarios y conferencias y contribución financiera para el funcionamiento de las organizaciones de consumidores europeas.

En lo que respecta al objetivo 2, las acciones tienen por finalidad garantizar la aplicación efectiva de la normativa comunitaria, entre ellas, las acciones de coordinación de seguimiento y de cooperación entre las autoridades nacionales, acciones de seguimiento y de evaluación de la seguridad de los servicios y los productos no alimentarios, acciones sobre información, asesoramiento y vías de recurso o acciones de educación de los consumidores.

Los beneficiarios de las contribuciones financieras son organismos públicos o privados de los Estados miembros sin fines lucrativos, designados mediante un procedimiento transparente por el Estado miembro o la autoridad competente correspondiente. Esos beneficiarios podrán ser instituciones de enseñanza superior, estudiantes o profesores, funcionarios encargados de la aplicación de la legislación en materia de protección de los consumidores u organizaciones europeas de consumidores.

El programa 2007-2013 se desarrolla a partir de un programa de trabajo anual elaborado por la Comisión y ratificado por los Estados miembros en el Comité Financiero del Programa «Consumidores» (CFPC). La Comisión evaluará el programa tres años después de su aplicación, es decir, a comienzos de 2010, así como cuando finalice, o sea en el año 2013.

5.3. CONSULTAS Y RECLAMACIONES DE LOS CONSUMIDORES

5.3.1. Consultas y reclamaciones

En este punto, se analiza la evolución de las consultas y reclamaciones efectuadas por los consumidores en los dos últimos años, que constatan el alto nivel de participación por parte de los consumidores y usuarios, en lo relativo al ejercicio de sus derechos en esta materia.

En la Comunitat Valenciana, en el año 2007, según se observa en el Cuadro III.5.1, la cifra de consultas por sectores que efectuaron los consumidores alcanzó el número de 18.249 que representa una disminución del 17,69% respecto a las 22.171 del año 2006%.

En este año, al contrario que el año anterior, una buena parte de sectores han visto disminuido el porcentaje en el número de consultas.

Así, en el año 2007, los sectores con mayor incremento en el número de consultas fueron el sector de Material de Limpieza/Aseo, el sector de Otros Servicios Públicos y el de Juguetes. En el año 2006 fueron el sector de Material de Limpieza/Aseo, el sector de Productos Milagro y el de Otros Bienes.

Por contra, los sectores con mayor decrecimiento en las consultas han sido el sector Otros Bienes, el sector de Productos Milagro y el sector de Seguros. En 2006, los sectores con más disminución fueron el sector Otros Servicios, el sector de Alimentación y el sector de Servicio de Asistencia Técnica (S.A.T.).

MEMORIA 2007

Cuadro III.5.1

**NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN LA COMUNITAT VALENCIANA
AÑOS 2006-2007**

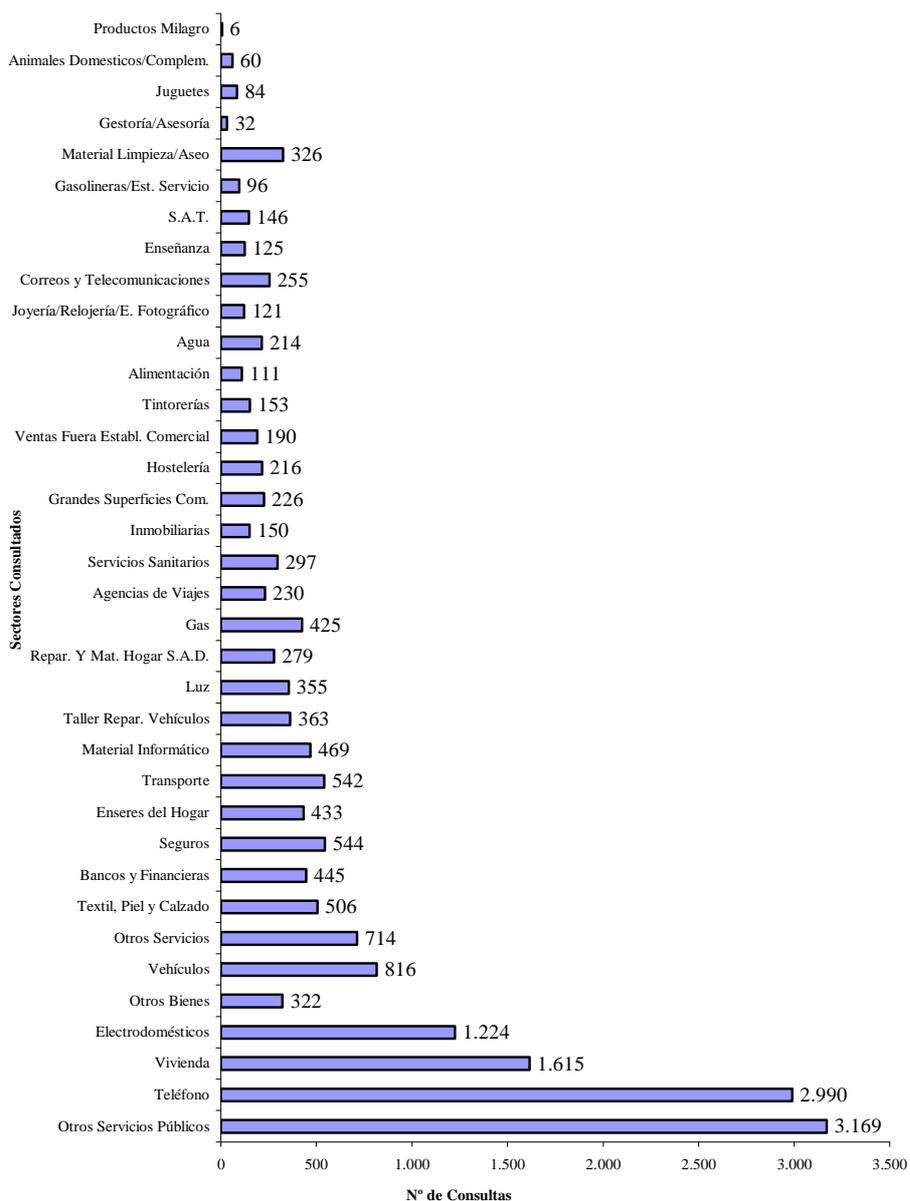
Sectores	2007		2006		Tasa Variación
	Nº	%	Nº	%	06/07
Agua	214	0,88	196	1,17	9,18
Gas	425	1,83	405	2,33	4,94
Luz	355	2,13	473	1,95	-24,95
Transporte	542	2,40	533	2,97	1,69
Teléfono	2.990	12,38	2.744	16,38	8,97
Correos y Telecomunicaciones	255	0,71	158	1,40	61,39
Otros Servicios Públicos	3.169	14,54	3.223	17,37	-1,68
Alimentación	111	0,97	214	0,61	-48,13
Productos Milagro	6	0,06	13	0,03	-53,85
Textil, Piel y Calzado	506	3,08	683	2,77	-25,92
Electrodomésticos	1.224	7,75	1.719	6,71	-28,80
Vehículos	816	5,27	1.169	4,47	-30,20
Vivienda	1.615	9,90	2.194	8,85	-26,39
Enseres del Hogar	433	2,65	587	2,37	-26,24
Material Limpieza/Aseo	326	0,38	85	1,79	283,53
Material Informático	469	2,16	478	2,57	-1,88
Animales Domésticos/Complem.	60	0,25	56	0,33	7,14
Otros Bienes	322	7,18	1.592	1,76	-79,77
Juguetes	84	0,27	60	0,46	40,00
Tintorerías	153	0,97	215	0,84	-28,84
Grandes Superficies Com.	226	1,06	235	1,24	-3,83
Taller Repar. Vehículos	363	2,15	477	1,99	-23,90
S.A.T.	146	0,60	134	0,80	8,96
Gasolineras/Est. Servicio	96	0,46	102	0,53	-5,88
Servicios Sanitarios	297	1,64	364	1,63	-18,41
Hostelería	216	1,06	234	1,18	-7,69
Enseñanza	125	0,69	152	0,68	-17,76
Agencias de Viajes	230	1,76	391	1,26	-41,18
Repar. Y Mat. Hogar S.A.D.	279	1,93	428	1,53	-34,81
Joyería/Relojería/E. Fotográfico	121	0,78	174	0,66	-30,46
Ventas Fuera Establ. Comercial	190	0,98	218	1,04	-12,84
Bancos y Financieras	445	2,73	605	2,44	-26,45
Seguros	544	2,66	589	2,98	-7,64
Gestoría/Asesoría	32	0,31	68	0,18	-52,94
Inmobiliarias	150	1,29	287	0,82	-47,74
Otros Servicios	714	4,13	916	3,91	-22,05
Total	18.249	100	22.171	100	-17,69

Fuente: Conselleria d'Indústria, Comerç i Innovació. Direcció General de Comerç i Consum.

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

Gráfico III.5.1

NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN LA COMUNITAT VALENCIANA. AÑO 2007. TOTAL: 18.249



Fuente: Conselleria d'Industria, Comerç i Innovació. Direcció General de Comerç i Consum.

En el año 2007, en la Comunitat Valenciana, tal y como se observa en el Gráfico III.5.1 y en el Cuadro III.5.1, la cifra de consultas por sectores fue de 18.249 consultas.

Durante este año 2007, el sector que presentó mayor número de consultas fue, un año más, el de Otros Servicios Públicos con 3.169 consultas y una disminución del 1,67% sobre el año 2006, con 3.223 consultas.

Al igual que el año pasado, los dos otros sectores con mayor cifra de consultas también han sido el sector de Teléfono con 2.990 consultas y el de la Vivienda con 1.615 consultas.

A continuación, se presentan otros tres gráficos que contienen los datos sobre el número de consultas por sectores en la Comunitat Valenciana, pero distribuidos por provincias.

En el Gráfico III.5.2, se constata como el número total de consultas por sectores en Alicante fue de 2.744 y los sectores con más consultas fueron el de Otros Servicios Públicos con 635, el de Teléfono con 404 y el de Vivienda con 200.

En el Gráfico III.5.3, se incluyen los datos de la provincia de Castellón, donde el número de consultas fue de 1.327 y los sectores con más consultas han sido Otros Servicios Públicos con 225, Teléfono con 224 y Vivienda con 145.

Y en la provincia de Valencia, el número total de consultas representó la cifra de 14.178 y con mayor grado de consulta aparecieron los sectores de Teléfono con 2.362, el de Otros Servicios Públicos con 2.309 y el de la Vivienda con 1.270.

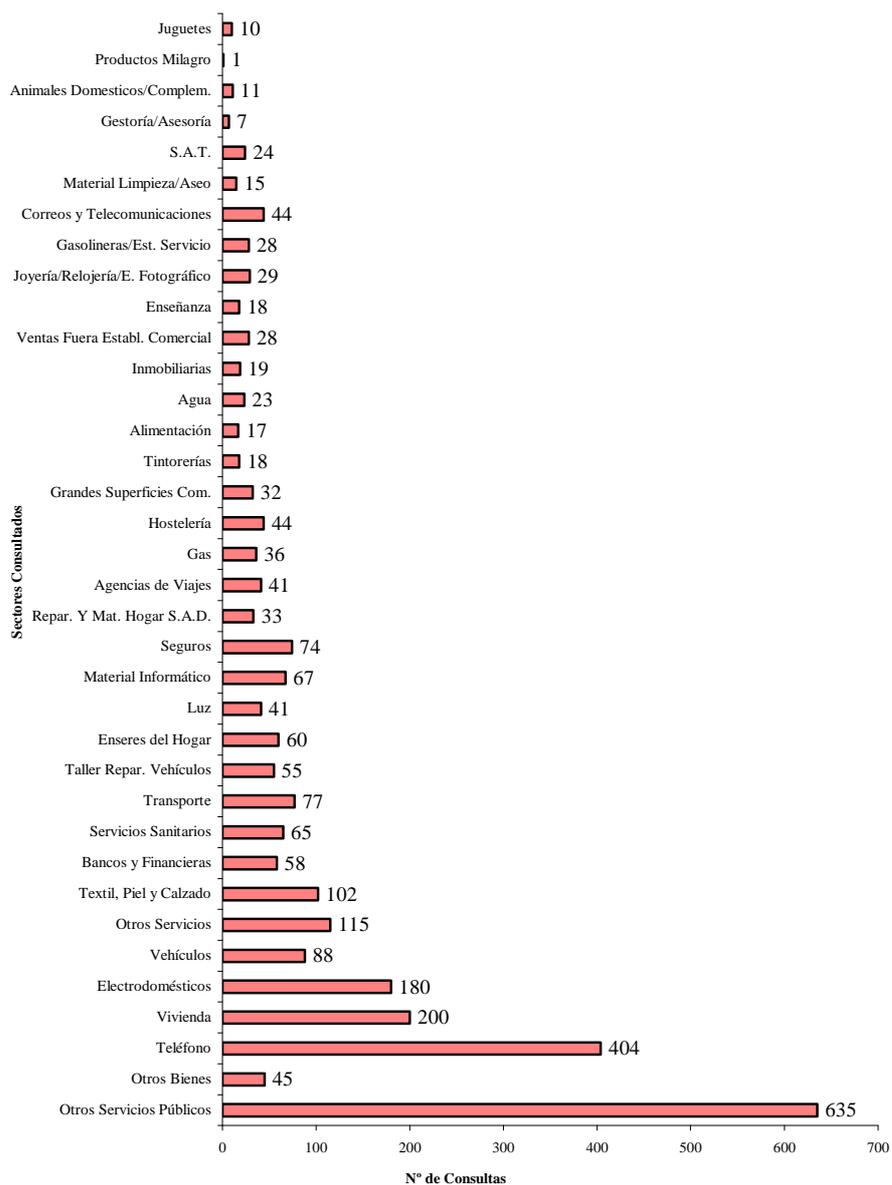
En el Gráfico III.5.5, se inserta el número de reclamaciones y denuncias por sectores o tipos de productos en la Comunitat Valenciana y en el mismo se observa como en 2007 se habían presentado un total de 15.704 reclamaciones que representa un incremento del 8,67% respecto a las 14.451 del año 2006.

En 2007, los sectores que tuvieron mayor número de reclamaciones y denuncias fueron los sectores de Teléfono con 3.002 reclamaciones y denuncias, el de Otros Servicios con 2.213 y el de Electrodomésticos con 868. En el año anterior, los sectores con mayor número de reclamaciones y denuncias fueron el de Teléfono con 2.216, el de Otros Servicios con 1.573 y el de Transporte con 867 reclamaciones y denuncias.

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

Gráfico III.5.2

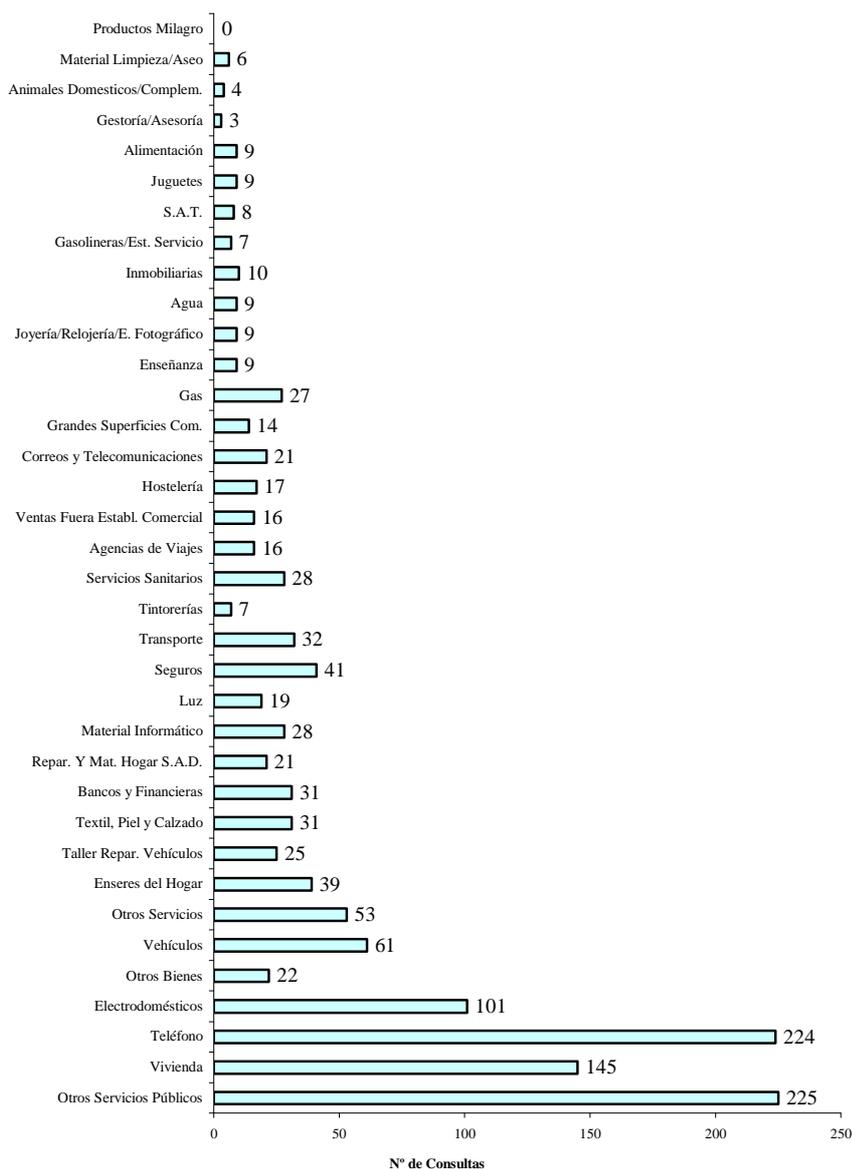
NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN ALICANTE AÑO 2007. TOTAL: 2.744



Fuente: Conselleria d'Indústria, Comerç i Innovació. Direcció General de Comerç i Consum.

NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN CASTELLÓN AÑO 2007. TOTAL: 1.327

Sectores Consultados

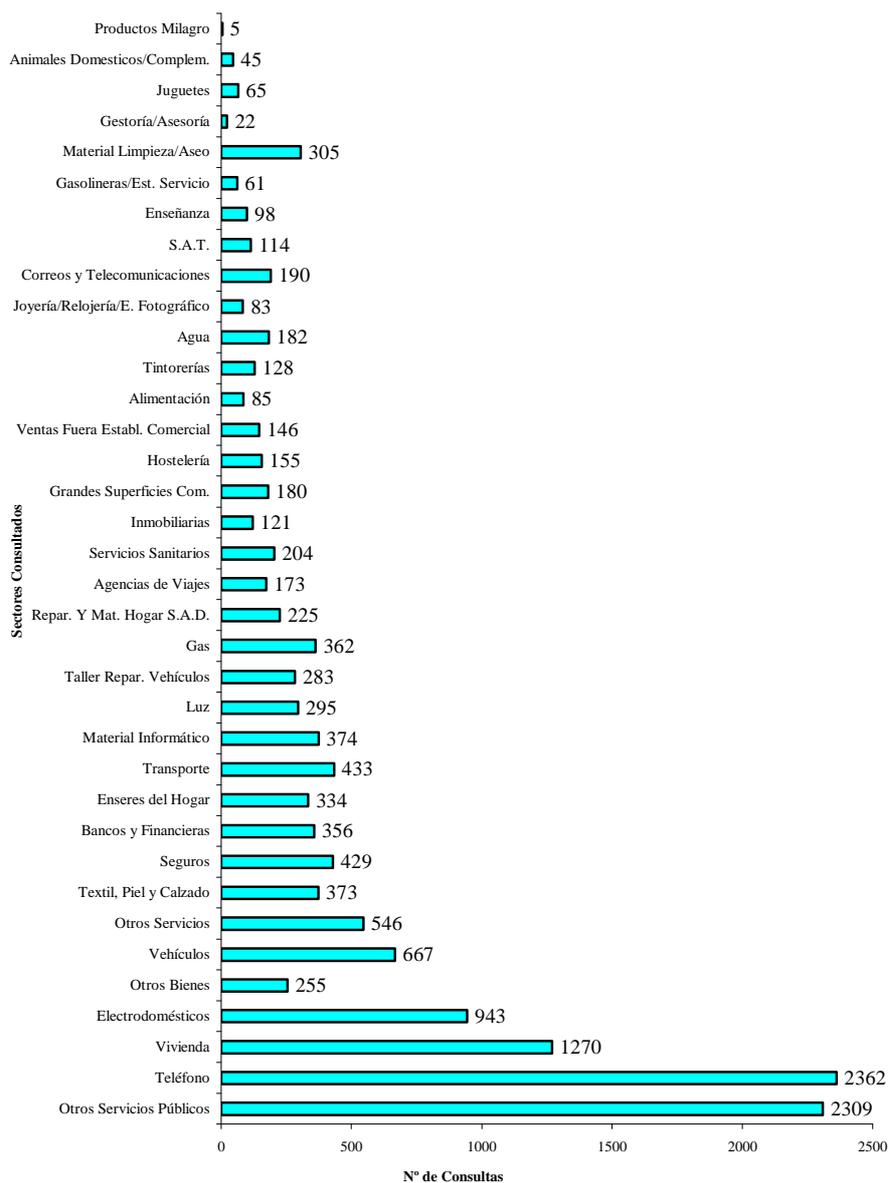


Fuente: Conselleria d'Indústria, Comerç i Innovació. Direcció General de Comerç i Consum.

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

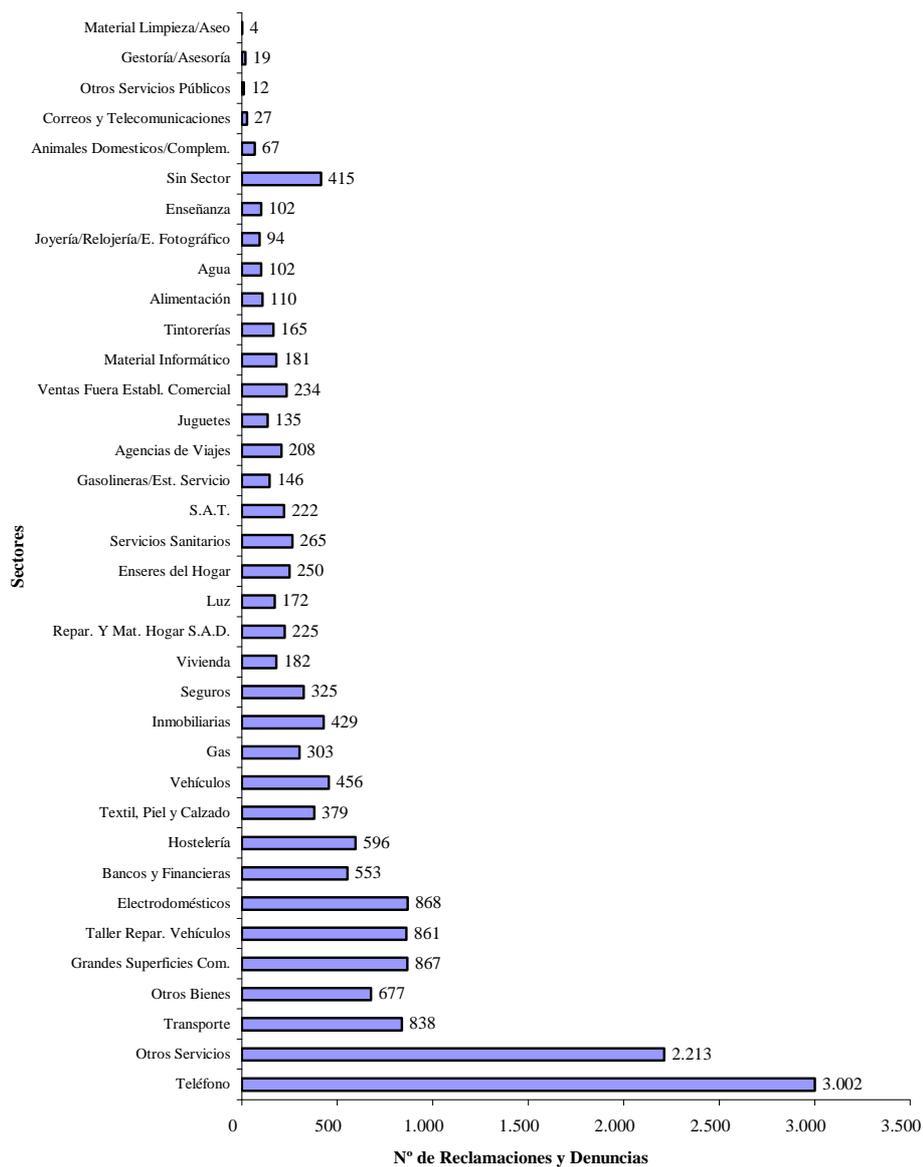
Gráfico III.5.4

NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN VALENCIA. AÑO 2007. TOTAL: 14.178



Fuente: Conselleria d'Indústria, Comerç i Innovació. Direcció General de Comerç i Consum.

RECLAMACIONES Y DENUNCIAS POR SECTORES O TIPOS DE PRODUCTOS. AÑO 2007. TOTAL C.V.: 15.704



Fuente: Conselleria d'Indústria, Comerç i Innovació. Direcció General de Comerç i Consum.

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

En el Cuadro III.5.2, se recogen las cifras de las reclamaciones y las denuncias, en materia de consumo, que se han presentado durante el año 2007 en la Comunitat Valenciana. El número, tal y como se ha indicado anteriormente, ascendió a 15.704, distribuidas en 1.095 denuncias y 14.609 reclamaciones.

Cuadro III.5.2

**DENUNCIAS Y RECLAMACIONES PRESENTADAS EN MATERIA DE CONSUMO
COMUNITAT VALENCIANA. AÑO 2007**

Sectores	Denuncias				Reclamaciones			
	Alicante	Castellón	Valencia	Total	Alicante	Castellón	Valencia	Total
Sin Sector	3	3	368	374	-	30	11	41
Agua	5	1	-	6	28	13	55	96
Gas	6	-	2	8	41	66	188	295
Luz	-	-	1	1	32	13	126	171
Transporte	10	1	-	11	257	61	509	827
Teléfono	34	15	2	51	363	609	1.979	2.951
Correos y Telecomunicaciones	-	-	-	-	10	6	11	27
Otros Servicios Públicos	-	-	-	-	2	-	10	12
Alimentación	45	3	1	49	27	6	28	61
Productos Milagro	-	-	-	-	-	-	-	-
Textil, Piel y Calzado	60	6	6	72	65	57	185	307
Electrodomésticos	21	6	-	27	173	127	541	841
Vehículos	15	10	2	27	173	79	177	429
Vivienda	7	1	1	9	80	68	25	173
Enseres del Hogar	14	5	6	25	7	13	205	225
Material Limpieza/Aseo	1	-	-	1	-	1	2	3
Material Informático	2	2	-	4	22	21	134	177
Animales Domésticos/Complem.	5	-	1	6	9	18	34	61
Otros Bienes	78	12	4	94	170	104	309	583
Juguetes	48	4	3	55	18	26	36	80
Tintorerías	5	1	-	6	35	29	95	159
Grandes Superficies Com.	41	10	8	59	260	156	392	808
Taller Repar. Vehículos	7	6	2	15	155	116	575	846
S.A.T.	5	2	1	8	42	17	155	214
Gasolineras/Est. Servicio	4	-	-	4	40	4	98	142
Servicios Sanitarios	6	-	-	6	59	64	136	259
Hostelería	16	12	-	28	136	82	350	568
Enseñanza	3	-	-	3	36	5	58	99
Agencias de Viajes	-	-	-	-	48	18	142	208
Repar. Y Mat. Hogar S.A.D.	6	3	2	11	50	40	124	214
Joyería/Relojería/E. Fotográfico	7	1	-	8	24	12	50	86
Ventas Fuera Establ. Comercial	9	1	-	10	162	20	42	224
Bancos y Financieras	5	-	-	5	113	53	382	548
Seguros	-	-	-	-	46	48	231	325
Gestoría/Asesoría	-	-	-	-	3	-	16	19
Inmobiliarias	15	17	4	36	125	74	194	393
Otros Servicios	58	12	6	76	314	125	1.698	2.137
Total	541	134	420	1.095	3.125	2.181	9.303	14.609

Fuente: Conselleria d'Industria, Comerç i Innovació. Direcció General de Comerç i Consum.

Desglosados estos datos por provincias, se aprecia que en Alicante, la cifra de denuncias fue de 541, en Castellón de 134 y en Valencia de 420. Por sectores, el mayor número de denuncias correspondió al sector de Otros Bienes con 94, al sector de Otros Servicios con 75 y al sector de Textil, Piel y Calzado con 72 denuncias.

Las reclamaciones se distribuyeron por provincias en 3.125 en la provincia de Alicante, 2.181 en Castellón y 9.303 en Valencia. Por sectores, conforme se ha mencionado, destacan los sectores de Teléfono con 2.951 reclamaciones, el de Otros Servicios con 2.137 y el de Electrodomésticos con 841 reclamaciones.

5.3.2. Estadísticas de las Juntas Arbitrales de Consumo

Como se ha indicado en otras Memorias, el Sistema Arbitral de Consumo se configura como un sistema extrajudicial, que a la vez es voluntario y gratuito. Además, se debe aceptar por las dos partes y se suele utilizar para resolver con mayor rapidez las controversias que suelen existir entre los consumidores y las empresas. El nombre que recibe la decisión sobre este conflicto es el de Laudo y la eficacia que tiene es la misma que una sentencia judicial.

Las solicitudes de arbitraje se suelen registrar ante las propias Juntas Arbitrales de Consumo, ante las dependencias de organismos públicos como las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (O.M.I.C.) o ante los Servicios Territoriales de Turismo o de Consumo. No obstante, se presentan también en las sedes de las organizaciones y asociaciones de defensa y protección de los consumidores y usuarios y únicamente en este caso, se exige el requisito de tener la condición de socio.

Las organizaciones de consumidores más importantes en nuestra Comunidad 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.

En la Comunitat Valenciana, las sedes de las juntas arbitrales se encuentran en la Junta Arbitral de Consumo de la Comunitat Valenciana, que está ubicada en la ciudad de Valencia y en las Juntas Arbitrales de Consumo de las ciudades de Alicante, Benidorm y Castellón.

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

Cuadro III.5.3

ESTADÍSTICAS GLOBALES DE LAS JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO EN LA COMUNITAT VALENCIANA, AÑO 2007

Solicitudes de arbitraje planteadas por los consumidores	Nº
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	837
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	701
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	522
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	1.915
Total Solicitudes de arbitraje 2007	3.975
Total Solicitudes de arbitraje 2006	2.842
Incremento años 06-07	39,87%
Expedientes resueltos por Mediaciones previas a la realización de arbitraje	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	63
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	170
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	80
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	361
Total Solicitudes de arbitraje 2007	674
Total Solicitudes de arbitraje 2006	529
Incremento años 06-07	27,41%
Audiencias arbitrales celebradas	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	185
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	156
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	212
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	1.150
Total Solicitudes de arbitraje 2007	1.703
Total Solicitudes de arbitraje 2006	1.325
Incremento años 06-07	28,53%
Expedientes resueltos por Laudos dictados por las Juntas Arbitrales de Consumo	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	153
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	153
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	178
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	881
Total Solicitudes de arbitraje 2007	1.365
Total Solicitudes de arbitraje 2006	951
Incremento años 06-07	43,53%

MEMORIA 2007

.../...

Adhesiones de empresarios y profesionales al Sistema Arbitral de Consumo

Junta Arbitral de Consumo de Alicante	5.013
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	1.908
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	1.140
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	14.798
Total Adhesiones 2007	22.859
Total Adhesiones 2006	19.798
Incremento años 06-07	15,46%

Tipología de los Laudos dictados

Junta Arbitral de Consumo de Alicante
Estimatorias total o parcialmente
Desestimatorias
Conciliatorias

Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)
Estimatorias total o parcialmente
Desestimatorias
Conciliatorias

Junta Arbitral de Consumo de Castellón
Estimatorias total o parcialmente
Desestimatorias
Conciliatorias

Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana
Estimatorias total o parcialmente
Desestimatorias
Conciliatorias

Modalidades de los Laudos dictados

Unanimidad
Mayoría

Fuente: Conselleria d'Indústria, Comerç i Innovació. Direcció General de Comerç i Consum.

En el Cuadro III.5.3, se inserta la información del año 2007 sobre las estadísticas globales de las Juntas Arbitrales de Consumo en la Comunitat Valenciana.

En este cuadro, se observa como el número de las solicitudes de arbitraje presentadas en el año 2007 ascendió a 3.975, que representa un incremento del 39,87% sobre las 2.842 solicitudes del año 2006.

Al distribuir estos datos por Juntas Arbitrales de Consumo, se aprecia que un total de 837 solicitudes corresponden a la Junta Arbitral de Alicante, 701 a la Junta de Benidorm, 522 a la de Castellón y 1.915 a la Junta Arbitral de Consumo de la Comunitat Valenciana, en la ciudad de Valencia.

En el Cuadro III.5.3, se constata que los expedientes resueltos por mediaciones previas a la realización de arbitraje en el año 2007 se incrementaron en un 27,41%, pues de 529 expedientes en el año 2006 se ha pasado a 674 en el año 2007.

Las audiencias arbitrales celebradas también aumentaron en 2007, pues de 1.325 solicitudes de audiencia del año 2006, se pasó a 1.703, que representa un incremento del 28,53%.

En el año 2007, la cifra de expedientes resueltos por Laudos dictados por las Juntas Arbitrales de Consumo se incrementó en un 43,53%, pues se pasó de los 951 Laudos en 2006 a los 1.365 de este año. Al distinguir estos datos por Juntas Arbitrales de Consumo, se aprecia que se tramitaron 153 Laudos en Alicante, 153 en Benidorm, 178 en Castellón y 881 en la Junta de la Comunitat Valenciana, en la ciudad de Valencia.

Las adhesiones de empresarios y profesionales al Sistema Arbitral de Consumo se incrementaron en un 15,46%, ya que de 19.798 adhesiones del año 2006 se pasó a 22.859 adhesiones en el año 2007. Por Juntas Arbitrales, se observa que se presentaron 5.013 adhesiones en la Junta Arbitral de Alicante, 1.908 en la de Benidorm, 1.140 en la de Castellón y 14.798 en la Junta de la Comunitat Valenciana, en la ciudad de Valencia.

Sobre la tipología y las modalidades de los Laudos dictados por las Juntas Arbitrales de Consumo en el ejercicio de 2007, no se dispone de información.

El Cuadro III.5.4, recoge el desglose de solicitudes de arbitraje por sectores en la Comunitat Valenciana en el año 2007. Se comprueba como del total de 3.983 solicitudes de arbitraje de consumo, la mayor cifra de solicitudes se encuentra en el sector de Telefonía/Telecomunicaciones, con 2.033 solicitudes y un porcentaje del 51,04%, le sigue el sector de Transportes con 318 solicitudes y un 7,98% y el sector de Agencias de viajes/Turismo, con 258 solicitudes y un 6,48%.

Cuadro III.5.4

DESGLOSE DE SOLICITUDES DE ARBITRAJE POR SECTORES EN LA C.V., 2007

Sectores	Alicante	Benidorm	Castellón	C.Valenciana	TOTAL	% Totales
Agencias viajes / turismo	5	56	6	191	258	6,48%
Electrodomésticos	20	21	12	53	106	2,66%
Hogar	12	22	84	123	241	6,05%
Muebles	15	9	9	23	56	1,41%
Suministros	19	60	8	12	99	2,49%
Telefonía / Telecomunicaciones	433	390	231	979	2.033	51,04%
Textil / Piel / Calzado	16	4	7	33	60	1,51%
Tintorerías	44	2	23	107	176	4,42%
Transportes	143	16	36	123	318	7,98%
Vehículos	32	34	27	90	183	4,59%
Vivienda	21	21	38	51	131	3,29%
Actividad Postal	13		1	12	26	0,65%
Enseñanza	12	3	1	9	25	0,63%
Seguros		24	8	12	44	1,10%
Comercio y Comercio electr.	21	18	5	13	57	1,43%
Otros	31	21	34	84	170	4,27%
TOTAL	837	701	530	1.915	3.983	100%

Fuente: Conselleria d'Indústria, Comerç i Innovació. Direcció General de Comerç i Consum.

Como en años anteriores, desde el Comité Económico i Social de la Comunitat Valenciana, se quiere resaltar la importancia de estas estadísticas, ya que denota que la utilización del Sistema Arbitral de Consumo, por parte de los consumidores y usuarios para la resolución de controversias, en materia de consumo, se va consolidando en nuestra Comunidad.

5.4. PROGRAMAS DE LA GENERALITAT VALENCIANA EN MATERIA DE CONSUMO

Para el ejercicio de 2007, la entonces Conselleria d'Empresa, Universitat i Ciència, ahora Conselleria d'Indústria, Comerç i Innovació dictó dos ordenes en las que se recogían los principales programas en materia de consumo.

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

En primer lugar, la Orden de 29 de diciembre de 2006, por la que se establecen las bases para la concesión de subvenciones para acciones específicas en materia de consumo para el ejercicio 2007 y en segundo lugar, la Orden de 29 de diciembre de 2006, 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 2007.

También se promulgaron otras ordenes que se plantearon como complementarias a las acciones anteriores. Por una parte, la Orden de 29 de diciembre de 2006, de la Conselleria d'Empresa, Universitat i Ciència, por la que se convocan ocho becas para postgraduados para completar la formación práctica en materia de consumo, para el ejercicio de 2007, la Orden de 29 de diciembre de 2006, de la Conselleria d'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 2007 y la Orden de 29 de diciembre de 2006, de la Conselleria d'Empresa, Universitat i Ciència, por la que se convoca el Concurso Escolar: Consumo Responsable y Calidad de Vida.

Cuadro III.5.5

ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN MATERIA DE CONSUMO, 2007

ACTIVIDAD	TIPO DE ACCIÓN	Nº ACCIONES REALIZADAS Y REPERCUSIÓN
Acciones informativas	* Día Mundial de los Derechos de los Consumidores.	130 asistentes
	* Entrevistas, notas de prensa, artículos publicados	45 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	29.503 blocs de hojas distribuidos

.../...

MEMORIA 2007

...

ACTIVIDAD	TIPO DE ACCIÓN	Nº ACCIONES REALIZADAS Y REPERCUSIÓN
Formación básica y especializada de la población adulta	* Formación básica	4 cursos/jornadas con 113 asistentes: Ley de mejora de la protección de los consumidores(2); Jornada personas mayores; Negociación y resolución de conflictos de consumo.
	* Formación Técnica Especializada	3 cursos con 207 asistentes: Inspección y control de mercado; La protección del turista como consumidor; Información y formación de los 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.	37 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.	619 Centros educativos de 111 localidades han utilizado los diversos materiales
	* Proyectos de investigación educativa	
	- Temas de investigación: Nuevas tecnologías; Consumo solidario...	104.400 alumnos han participado en las diferentes actividades del Programa
	- Certámenes y Concursos	Concurso Consumópolis (anual): 1.230 niños y niñas agrupados en 2346 equipos participantes. 46 equipos finalistas. Expo-joven (anual): Más de 2.400 niñas y niños realizaron las actividades propuestas.

Fuente: Conselleria d'Indústria, Comerç i Innovació. Direcció General de Comerç i Consum.

En el Cuadro III.5.5, se indican las actividades llevadas a cabo en materia de consumo en el año 2007 y que se han gestionado desde la Direcció General de Comerç i Consum, según el contenido de las órdenes citadas. Estos programas son los relacionados a continuación:

- Acciones informativas.
- Atención y coordinación de OMIC y Asociaciones de Consumidores.
- Hojas de reclamaciones.
- Formación básica y especializada de la población adulta.

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

- Educación de la población infantil y juvenil en el marco de la enseñanza obligatoria.

Como se ha mencionado, en la Orden de 29 de diciembre de 2006, de la Conselleria d'Empresa, Universitat i Ciència, se estipulaban las bases para la concesión de subvenciones para el desarrollo de acciones e infraestructuras básicas en materia de consumo en el ejercicio 2007 y con relación a esta Orden, el Cuadro III.5.6, que se inserta a continuación, contiene las actuaciones apoyadas y el importe de las subvenciones en el ejercicio de 2007.

El Cuadro contiene tanto la cifra total de las acciones subvencionadas como el importe recibido por ellas, donde se diferencian las líneas de actuación.

Cuadro III.5.6

APOYO FINANCIERO DURANTE EL EJERCICIO 2007

	Actuaciones Apoyadas	Importe
Ayudas a corporaciones locales		
Gastos corrientes	54	497.500,00 €
Gastos de inversión	35	151.960,17 €
Ayudas a federaciones y asociaciones		
Gastos corrientes	22	631.900,00 €
Gastos de inversión	20	66.367,33 €
Acciones específicas		
Actividades de formación, información y estudios e investigaciones en materia de consumo	40	560.318,35 €
Acciones educativas		
Proyectos de inversión e innovación educativa sobre educación del consumidor	42	22.700,00 €
Participación en Juntas Arbitrales		
Gastos corrientes		70.887,50 €
Becas de investigación		
Gastos corrientes	8	101.250,00 €
TOTAL	221	2.102.883,35 €

Fuente: Conselleria d'Indústria, Comerç i Innovació. Direcció General de Comerç i Consum.

Así pues, en el año 2007, el número de acciones apoyadas fue de 221 y el importe ascendió a 2.102.883,35 euros, que representa un descenso del 34,42% sobre las acciones subvencionadas y un aumento del 8,89% en el importe, ya que

en el año 2006, el total de acciones que se apoyaron fue de 337 actuaciones y el importe subvencionado de 1.931.196,91 euros.

En el año 2007, la Direcció General de Comerç i Consum, como en el año anterior, las mayores ayudas las destinó a corporaciones locales, con un total de 89 acciones apoyadas y 649.460,17 euros de subvención y a las federaciones y asociaciones, con 42 actuaciones y una cantidad de 698.267,33 euros. Por el contrario, un año más, la actuación con menor apoyo fue la de becas de investigación, con 8 acciones y un importe de 101.250 euros.

Las ayudas a corporaciones locales, en el año 2006, 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 fueron las que presentaron mayor apoyo y con menor apoyo fue la de becas de investigación, con un importe de 84.000 euros y 7 acciones.