

## **5. CONSUMO**

Este apartado de la Memoria es el relativo al consumo, en el que se analizan, en primer lugar, las estadísticas sobre los medios utilizados para la protección y defensa de los consumidores y usuarios de la Comunitat Valenciana y en segundo lugar, se indican las políticas que se llevan a cabo en esta materia por la Generalitat Valenciana.

### **5.1. DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES**

En el ámbito estatal, la normativa que en materia de defensa de los consumidores se considera más relevante se concreta en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, que incluye el arbitraje virtual, en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias y en la Ley 29/2009, de 30 de diciembre, por la que se modifica el régimen legal de la competencia desleal y de la publicidad para la mejora de la protección de los consumidores y usuarios.

En nuestra Comunidad, las normas más importantes en el año 2010 continuaban siendo la Ley 2/1987, de 2 de abril, del Estatuto de Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana, aunque en proceso de revisión y 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.

Dentro del ámbito referido a la participación institucional de las asociaciones de consumidores y usuarios, un año más, se incide en qué es el propio Comité Econòmic i Social de la Comunitat Valenciana una de las instituciones en las que los representantes de los usuarios y consumidores participan, puesto que desde su constitución, las organizaciones de consumidores y usuarios que presentan mayor número de afiliados han formado parte de sus órganos y primero fue la Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana y actualmente es la Asociación de Amas de Casa y Consumidoras de la Comunitat Valenciana-Tyrius.

## **5.2. POLÍTICAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

También durante el año 2010 continuaba vigente el Programa europeo de Protección de la salud y los consumidores, cuya duración está prevista para el periodo comprendido entre los años 2007-2013.

Esta Estrategia comunitaria relacionada con la política de los consumidores, como ya se ha indicado en anteriores Memorias, comprende fundamentalmente tres objetivos, que son los siguientes:

1º.- La capacitación a los consumidores de la Unión Europea, ya que unos consumidores capacitados necesitan las opciones reales, la información exacta, la transparencia del mercado y la confianza que se derivan de una protección efectiva y de unos derechos sólidos.

2º.- La mejora del bienestar de los consumidores de la Unión Europea en términos de precio, oferta, calidad, diversidad, asequibilidad y seguridad.

3º.- La protección eficaz a los consumidores contra los riesgos y amenazas graves a las que no pueden hacer frente como individuos.

## **5.3. CONSULTAS Y RECLAMACIONES DE LOS CONSUMIDORES**

### **5.3.1. Consultas y reclamaciones**

En este punto, se compara la evolución de los dos últimos años de las consultas y reclamaciones, que realizan los consumidores y usuarios en el ejercicio de sus derechos en materia de consumo.

En el año 2010, en nuestra Comunidad, según se aprecia en el Cuadro III.5.1 y en el Gráfico III.5.1, el número de consultas por sectores efectuadas por los consumidores y usuarios fue de 15.850 que contrasta con las 21.292 del año anterior con un descenso del 25,56%.

En este año, los dos únicos sectores que aumentaron el número de consultas fueron el sector de Gestoría/Asesoría con un incremento del 72% y el de Animales domésticos/complementos con un aumento del 8%. En el año 2009, los sectores que presentaron un mayor aumento de consultas fueron el sector de Luz, Juguetes y Bancos y Financieras.

En sentido contrario, el resto de sectores presentaron una disminución en el número de consultas pero por su importancia destacan los sectores de Agua, con un descenso del 68,53%, el de transporte con un 62,83% y el de enseñanza con un 42,94%. Un dato significativo es que el sector de productos milagro no presentó ninguna consulta, por lo que el decremento fue del 100%.

En el año 2009 los sectores con mayor descenso fueron el sector de Material Limpieza/Aseo, el de Productos Milagro y el Animales domésticos/Complementos.

En el año 2010, los sectores que tuvieron una cifra mayor de consultas fueron el de Teléfono, con 3.229 consultas, que representan el 20,37% del total, de éstas, 2.406 se referían a teléfonos móviles.

Los otros sectores fueron el relativo a Otros Servicios Públicos con 2.459 y un 15,51%; el de Electrodomésticos con 903 consultas y un 5,70% y el de Luz, con 740 consultas y un 4,67%. También destacan el sector de la Vivienda, con 723 consultas y un 4,56% y el de Bancos y Financieras, con 666 consultas y un 4,20% sobre el total.

En este contexto, cuando se habla de consultas en el sector de Teléfono, se refieren entre otras, a facturación abusiva, falta de cobertura o debilidad en la señal. Y cuando son relativas al sector de Luz, se relacionan sobretodo con anomalías en la facturación o suministro del servicio.

Durante el ejercicio de 2009, los sectores con mayor número de consultas fueron el de Teléfono, con 3.858 consultas, el de Otros Servicios Públicos con 2.763 consultas y de Luz con 1.991 consultas.

Un año más, desde el CES-CV, se quiere incidir en este sentido, en el preocupante número de consultas y reclamaciones, especialmente en el sector de Teléfono, que constata el grado de insatisfacción de los consumidores y usuarios en este servicio concreto.

## MEMORIA 2010

## Cuadro III.5.1

## NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN LA C.V., 2009-2010

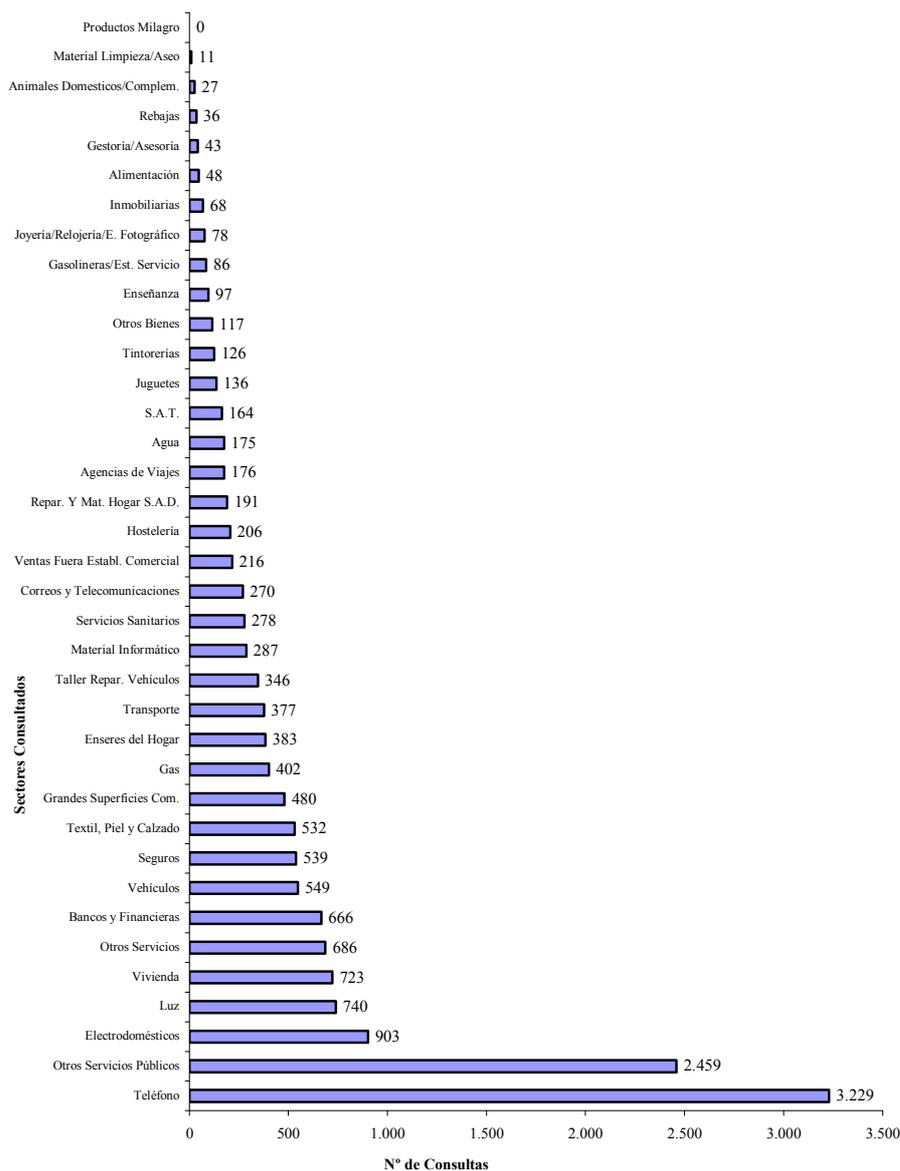
Sectores	2010		2009		Tasa Var.
	Nº	%	Nº	%	09/10
Agua	175	1,10	556	2,61	-68,53
Gas	402	2,54	457	2,15	-12,04
Luz	740	4,67	1.991	9,35	-62,83
Transporte	377	2,38	485	2,28	-22,27
Teléfono	3.229	20,37	3.858	18,12	-16,30
- Fijo	495	3,12			
- Móvil	2.406	15,18			
- Internet	328				
Correos y Telecomunicaciones	270	1,70	406	1,91	-33,50
Otros Servicios Públicos	2.459	15,51	2.763	12,98	-11,00
Alimentación	48	0,30	104	0,49	-53,85
Productos Milagro	0	0,00	5	0,02	-100,00
Textil, Piel y Calzado	532	3,36	786	3,69	-32,32
Electrodomésticos	903	5,70	1.096	5,15	-17,61
- Garantías	804	5,07			
- Otros	99	0,62			
Vehículos	549	3,46	851	4,00	-35,49
- Vehículos nuevos	382	2,41	669	3,14	-42,90
- Vehículos usados	167	1,05	182	0,85	-8,24
Vivienda	723	4,56	1.149	5,40	-37,08
- VPO	173	1,09			
- Renta libre-compra	68	0,43			
- Defectos	87	0,55			
- Arrendamientos	171	1,08			
- Aprovechamiento por turno	2	0,01			
- C. Propietarios	222	1,40			
Enseres del Hogar	383	2,42	400	1,88	-4,25
Material Limpieza/Aseo	11	0,07	15	0,07	-26,67
Material Informático	287	1,81	409	1,92	-29,83
Animales Domésticos/Complem.	27	0,17	25	0,12	8,00
Otros Bienes	117	0,74	348	1,63	-66,38
Juguetes	136	0,86	174	0,82	-21,84
Tintorerías	126	0,79	129	0,61	-2,33
Grandes Superficies Com.	480	3,03	513	2,41	-6,43
Taller Repar. Vehículos	346	2,18	474	2,23	-27,00
S.A.T.	164	1,03	164	0,77	0,00
Gasolineras/Est. Servicio	86	0,54	93	0,44	-7,53
Servicios Sanitarios	278	1,75	368	1,73	-24,46
- S. Pública	60	0,38	106	0,50	-43,40
- S. Privada	218	1,38	262	1,23	-16,79
Hostelería	206	1,30	236	1,11	-12,71
Enseñanza	97	0,61	170	0,80	-42,94
Agencias de Viajes	176	1,11	201	0,94	-12,44
Repar. Y Mat. Hogar S.A.D.	191	1,21	200	0,94	-4,50
Joyería/Relojería/E. Fotográfico	78	0,49	104	0,49	-25,00
Ventas Fuera Establ. Comercial	216	1,36	313	1,47	-30,99
Bancos y Financieras	666	4,20	915	4,30	-27,21
Seguros	539	3,40	653	3,07	-17,46
Gestoría/Asesoría	43	0,27	25	0,12	72,00
Inmobiliarias	68	0,43	88	0,41	-22,73
Otros Servicios	686	4,33	725	3,41	-5,38
Rebajas	36	0,23	43	0,20	-16,28
<b>Total</b>	<b>15.850</b>	<b>100,00</b>	<b>21.292</b>	<b>100,00</b>	<b>-25,56</b>

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 2010. TOTAL: 15.850



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

Asimismo, en las siguientes páginas, se incluyen tres gráficos, con la información de las consultas por sectores en nuestra Comunidad y el desglose de la misma por provincias.

En el Gráfico III.5.2 se indica la cifra de consultas por sectores en la provincia de Alicante que en el año 2010 ascendió a 2.467. En esta provincia, los sectores con mayor número de consultas han sido el de Teléfono con 445 consultas, el de Otros Servicios Públicos con 379 y el de Electrodomésticos con 158 consultas.

El Gráfico III.5.3 incluye la información de Castellón y el número total de consultas fue de 953. Aquí, los sectores con más consultas fueron el de Teléfono con 227, el de Otros Servicios Públicos con 123 y el de Electrodomésticos con 73 consultas.

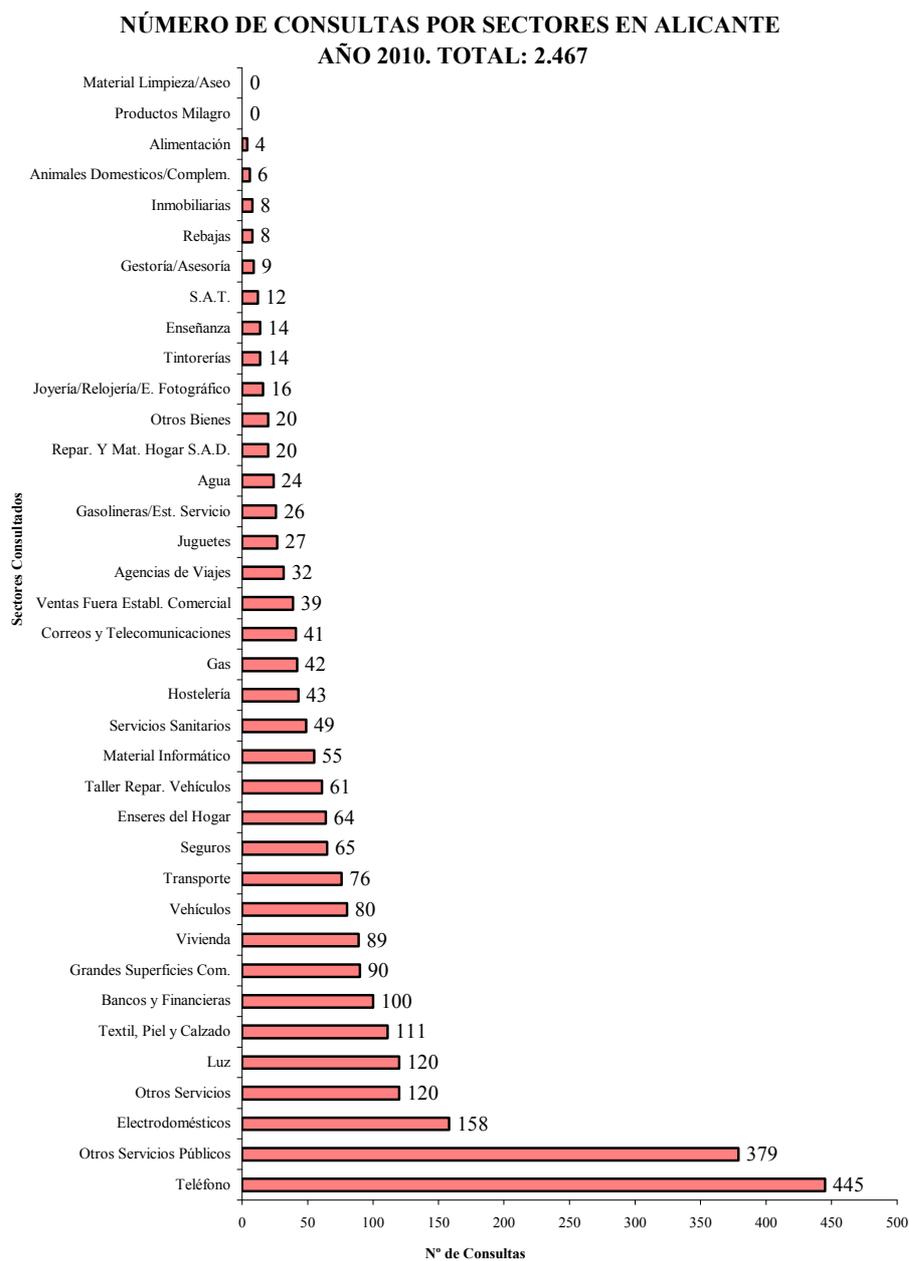
Y finalmente, el Gráfico III.5.4, con datos sobre la provincia de Valencia, informa que las consultas sumaron un total de 12.430. En esta provincia, los sectores con más consultas fueron el de Teléfono con 2.557 consultas, el de Otros Servicios Públicos con 1.957 y el de Electrodomésticos con 672 consultas.

Por otra parte, el Gráfico III.5.5 incorporado posteriormente, recoge la información sobre las reclamaciones y denuncias por sectores o tipos de productos en nuestra Comunidad. Se puede apreciar como en el año 2010 se presentaron un total de 17.465, que implica una disminución del 12,60% sobre las 19.982 denuncias y reclamaciones del año anterior. En este sentido se entiende por denuncia cuando un particular informa de hechos que pueden ser considerados contrarios a lo establecido en la normativa de consumo y por tanto, ser sancionados y por reclamación cuando un usuario solicita frente a una empresa o profesional una compensación o actuación determinada porque entiende que sus derechos no se han respetado, siendo ésta de interés y carácter individual.

En el mismo gráfico, se comprueba que en el año 2010, al igual que el año anterior, los sectores con mayor número de reclamaciones y denuncias fueron el de Teléfono con 5.219, el de Otros Servicios con 1.333 y el de Bancos y Financieras con 1.207 reclamaciones y denuncias. En el año 2009, como se ha indicado, los sectores que tuvieron mayor número de reclamaciones y denuncias fueron el de Teléfono con 5.408, el de Otros Servicios con 1.720 y el de Bancos y Financieras con 1.150 reclamaciones y denuncias.

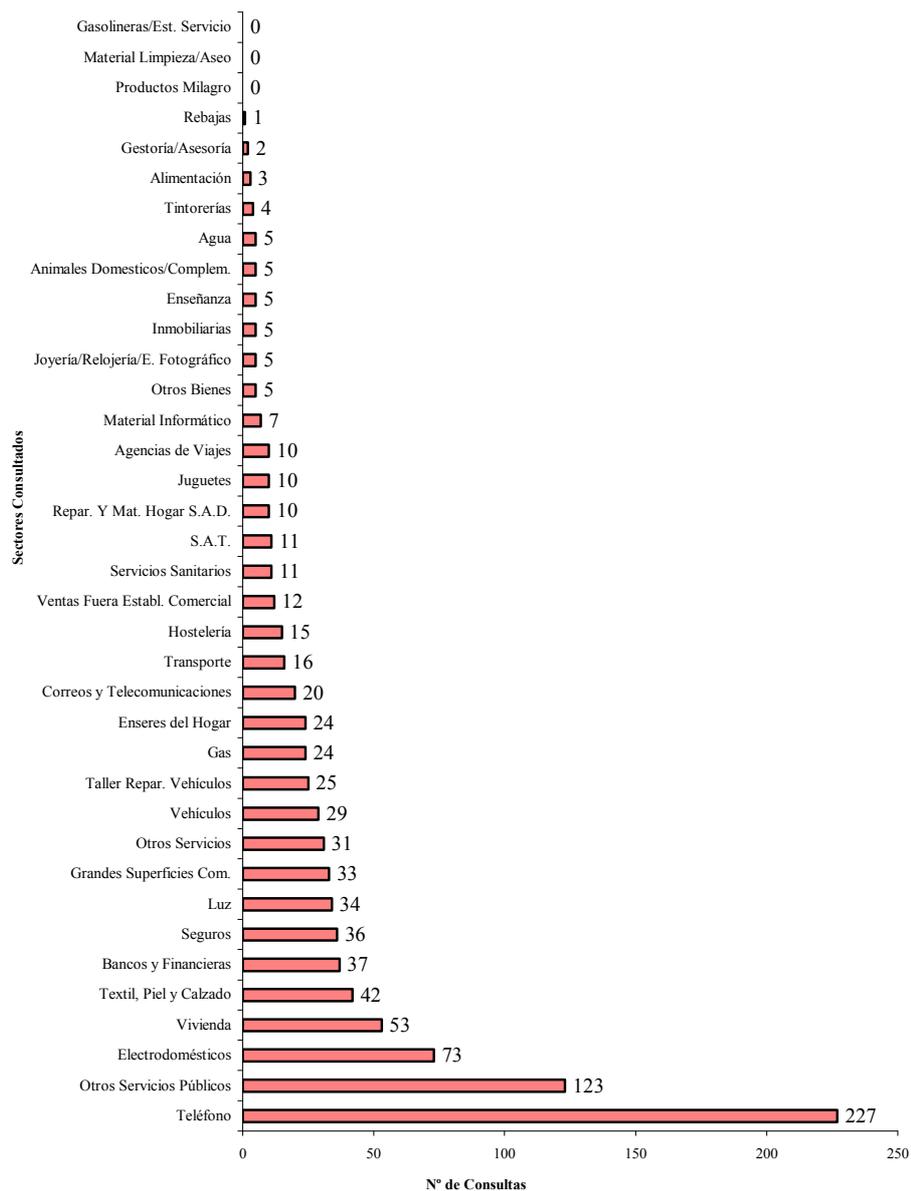
NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

Gráfico III.5.2



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

**NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN CASTELLÓN.  
AÑO 2010. TOTAL: 953**

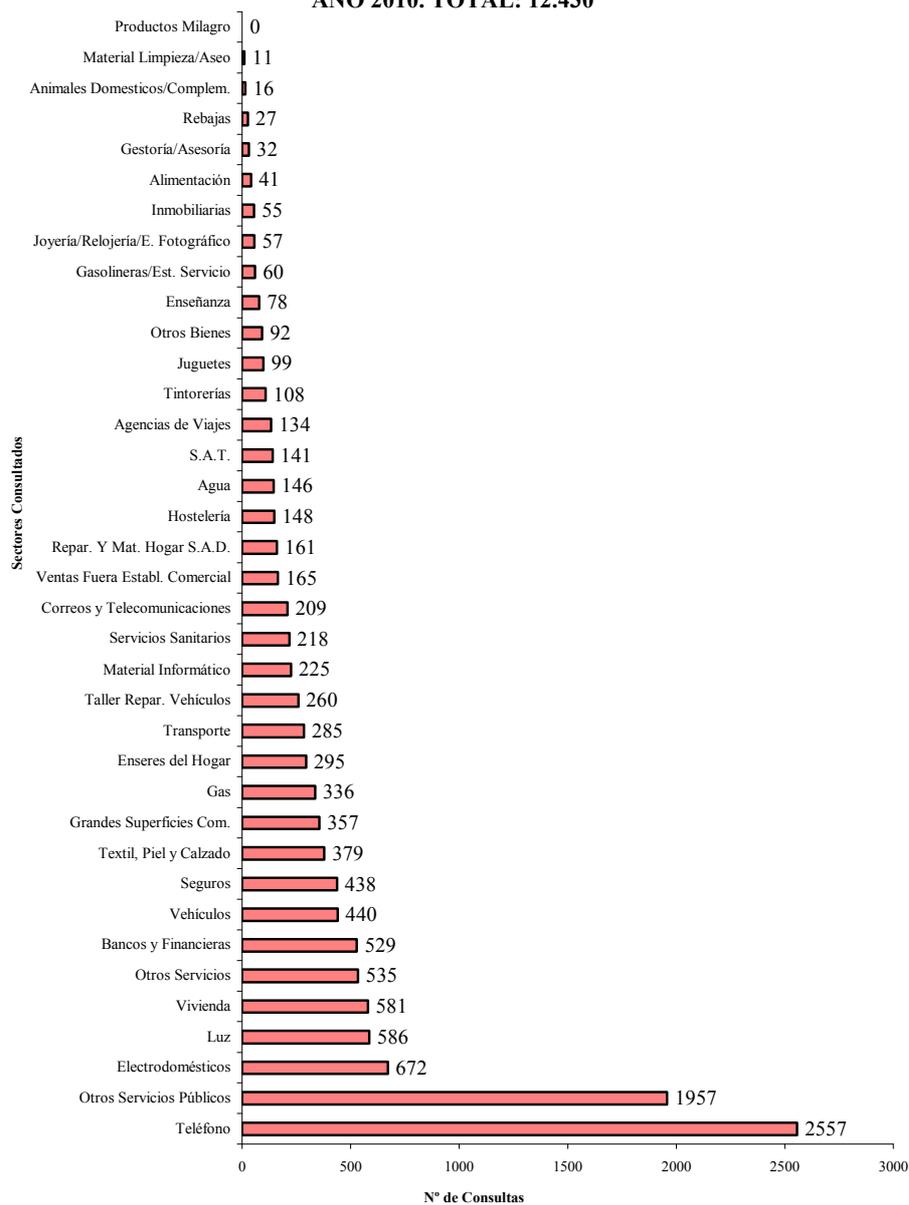


Fuente: Conselleria d'Indústria, Comerç i Innovació. Direcció General de Comerç i Consum.

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

Gráfico III.5.4

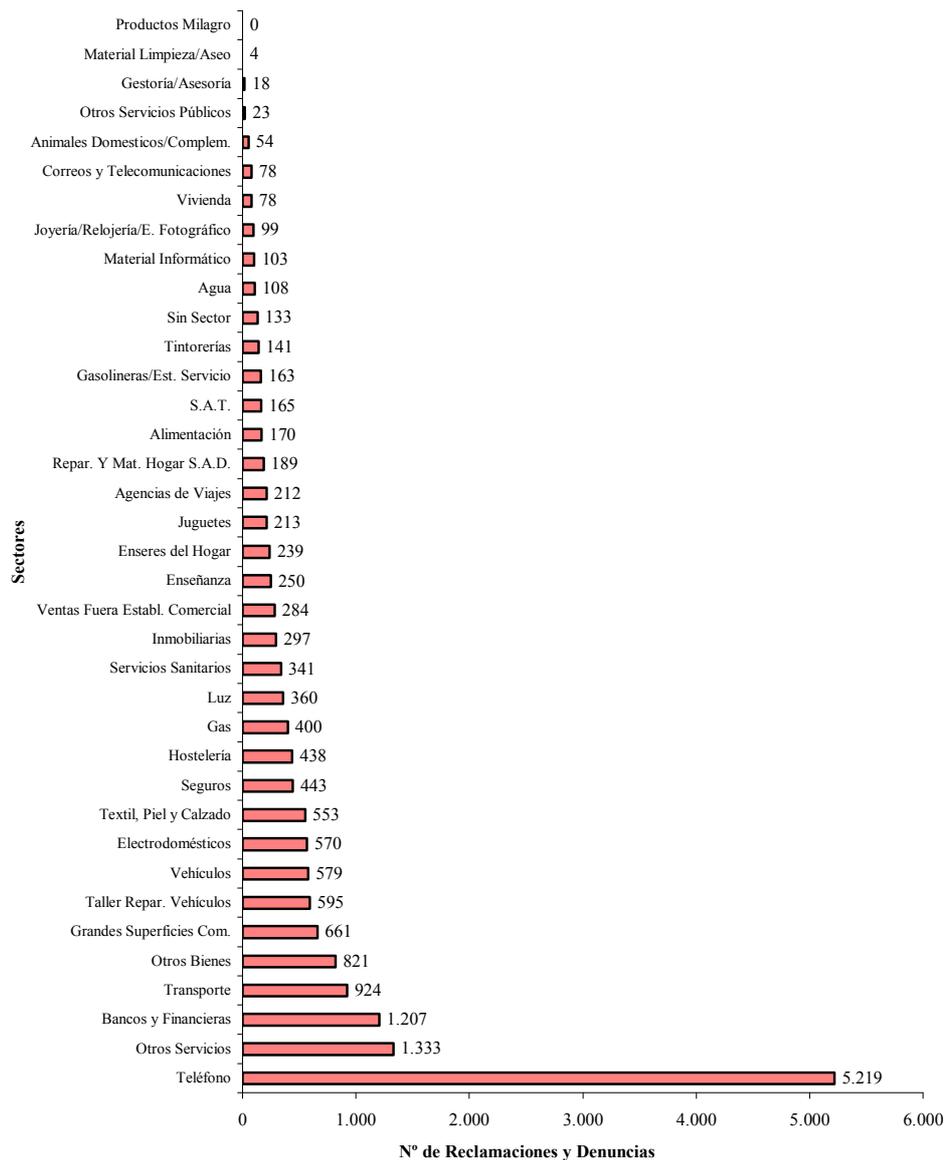
**NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN VALENCIA.  
AÑO 2010. TOTAL: 12.430**



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

Gráfico III.5.5

**RECLAMACIONES Y DENUNCIAS POR SECTORES O TIPOS DE PRODUCTOS. AÑO 2010. TOTAL C.V.: 17.465**



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

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

El Cuadro III.5.2, recoge los datos del año 2010 de nuestra Comunidad sobre las denuncias y reclamaciones presentadas en materia de consumo. Tal y como se ha indicado anteriormente, el número de las mismas suma un total de 17.465, que corresponden 1.961 a denuncias y 15.504 a reclamaciones.

Cuadro III.5.2

**DENUNCIAS Y RECLAMACIONES PRESENTADAS EN MATERIA DE CONSUMO  
COMUNITAT VALENCIANA. AÑO 2010**

Sectores	Denuncias				Reclamaciones			
	Alicante	Castellón	Valencia	Total	Alicante	Castellón	Valencia	Total
Sin Sector		3	86	<b>89</b>		9	35	<b>44</b>
Agua	2			<b>2</b>	24	10	72	<b>106</b>
Gas	3	5	15	<b>23</b>	53	47	277	<b>377</b>
Luz	2		4	<b>6</b>	78	40	236	<b>354</b>
Transporte	12	1	6	<b>19</b>	251	82	572	<b>905</b>
Teléfono	32	31	48	<b>111</b>	479	1.153	3.476	<b>5.108</b>
Correos y Telecomunicaciones				<b>-</b>	20	7	51	<b>78</b>
Otros Servicios Públicos				<b>-</b>	8		15	<b>23</b>
Alimentación	61	8	33	<b>102</b>	32	19	17	<b>68</b>
Productos Milagro				<b>-</b>				<b>-</b>
Textil, Piel y Calzado	232	8	25	<b>265</b>	78	40	170	<b>288</b>
Electrodomésticos	27	16	31	<b>74</b>	77	95	324	<b>496</b>
Vehículos	29	13	3	<b>45</b>	169	126	239	<b>534</b>
Vivienda	7			<b>7</b>	25	8	38	<b>71</b>
Enseres del Hogar	69	7	47	<b>123</b>	48	3	65	<b>116</b>
Material Limpieza/Aseo	1		2	<b>3</b>			1	<b>1</b>
Material Informático	9	5	10	<b>24</b>	37	15	27	<b>79</b>
Animales Domésticos/Complem.	7	1	1	<b>9</b>	19	7	19	<b>45</b>
Otros Bienes	86	23	118	<b>227</b>	175	54	365	<b>594</b>
Juguetes	98	4	18	<b>120</b>	37	11	45	<b>93</b>
Tintorerías	31	2	4	<b>37</b>	24	18	62	<b>104</b>
Grandes Superficies Com.	18	8	83	<b>109</b>	185	140	227	<b>552</b>
Taller Repar. Vehículos	20	3	33	<b>56</b>	152	25	362	<b>539</b>
S.A.T.	12		14	<b>26</b>	50	6	83	<b>139</b>
Gasolineras/Est. Servicio	7		17	<b>24</b>	49	40	50	<b>139</b>
Servicios Sanitarios	23	2	2	<b>27</b>	80	45	189	<b>314</b>
Hostelería	18	8	10	<b>36</b>	134	61	207	<b>402</b>
Enseñanza	49		19	<b>68</b>	66	33	83	<b>182</b>
Agencias de Viajes	1		3	<b>4</b>	30	37	141	<b>208</b>
Repar. Y Mat. Hogar S.A.D.	18	6	10	<b>34</b>	47	9	99	<b>155</b>
Joyería/Relojería/E. Fotográfico	7	2	2	<b>11</b>	34	8	46	<b>88</b>
Ventas Fuera Establ. Comercial	33	1		<b>34</b>	188	11	51	<b>250</b>
Bancos y Financieras	3	1	6	<b>10</b>	230	154	813	<b>1.197</b>
Seguros	1	1	2	<b>4</b>	65	81	293	<b>439</b>
Gestoría/Asesoría	1	1		<b>2</b>	7	3	6	<b>16</b>
Inmobiliarias	19	14	26	<b>59</b>	69	54	115	<b>238</b>
Otros Servicios	84	25	62	<b>171</b>	253	112	797	<b>1.162</b>
<b>Total</b>	<b>1.022</b>	<b>199</b>	<b>740</b>	<b>1.961</b>	<b>3.273</b>	<b>2.563</b>	<b>9.668</b>	<b>15.504</b>

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

Si se analizan estos datos por provincias, se comprueba que en Alicante, la cifra de denuncias ascendió a 1.022, en la provincia de Castellón fue de 199 y en la de Valencia de 740. Al observar las mismas por sectores, el mayor número de denuncias lo presentó el sector de Textil, Piel y Calzado con 265 denuncias, seguido del sector de Otros Bienes con 227, del sector de Otros Servicios con 171 y del de Enseres del Hogar con 123.

En relación a las reclamaciones, se constata que del total de 15.504, correspondieron 3.273 a la provincia de Alicante, 2.563 a la de Castellón y 9.668 a la de Valencia. En la línea de lo apuntado previamente, por sectores se puede comprobar que destacan el sector de Teléfono con 5.108 reclamaciones, el de Bancos y Financieras con 1.197 reclamaciones y el de Otros Servicios con 1.162.

### **5.3.2. Estadísticas de las Juntas Arbitrales de Consumo**

El Sistema Arbitral de Consumo, tal y como se ha comentado en anteriores memorias, es el arbitraje institucional de resolución extrajudicial, de carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, de los conflictos surgidos entre los consumidores o usuarios y las empresas o profesionales en relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor. Este sistema se regula en Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero y en el mismo se indica que la decisión sobre este conflicto recibe el nombre de Laudo y la eficacia que tiene es la misma que una sentencia judicial. También se dispone que el sistema arbitral se organiza por medio de las Juntas Arbitrales de Consumo, la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo, el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo y los órganos arbitrales.

En la Comunitat Valenciana en el año 2010, con el objeto de favorecer este sistema, se promulgó la Orden de 23 de diciembre de 2010, de la Conselleria d'Indústria, Comerç i Innovació, por la que se establecen las bases para la concesión de subvenciones para el apoyo a la participación en el sistema arbitral de consumo para el ejercicio 2010.

En este sentido, en nuestra Comunidad, las solicitudes de arbitraje se registran en las propias Juntas Arbitrales de Consumo y también 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. En ocasiones estas solicitudes se sustancian en las sedes de las propias organizaciones y asociaciones de defensa y protección de los consumidores y usuarios y el único requisito exigible es el de tener la condición de socio de la misma.

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

Cuadro III.5.3

**ESTADÍSTICAS GLOBALES DE LAS JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO EN LA  
COMUNITAT VALENCIANA, AÑO 2010**

<b>Solicitudes de arbitraje planteadas por los consumidores</b>	<b>Nº</b>
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	973
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	830
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	881
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	2.962
Total Solicitudes de arbitraje 2010	5.646
Total Solicitudes de arbitraje 2009	6.579
Incremento años 09-10	-14,18%
<b>Expedientes resueltos por Mediaciones previas a la realización de arbitraje</b>	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	169
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	291
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	193
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	560
Total Expedientes resueltos por Mediaciones 2010	1.213
Total Expedientes resueltos por Mediaciones 2009	983
Incremento años 09-10	23,40%
<b>Audiencias arbitrales celebradas</b>	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	542
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	285
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	291
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	2.973
Total Audiencias arbitrales celebradas 2010	4.091
Total Audiencias arbitrales celebradas 2009	2.746
Incremento años 09-10	48,98%
<b>Expedientes resueltos por Laudos dictados por las Juntas Arbitrales de Consumo</b>	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	506
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	280
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	254
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	2.832
Total Expedientes resueltos por Laudos 2010	3.872
Total Expedientes resueltos por Laudos 2009	3.791
Incremento años 09-10	2,14%

.../...

---

MEMORIA 2010

---

.../...

---

**Adhesiones de empresarios y profesionales al Sistema Arbitral de Consumo**

---

Junta Arbitral de Consumo de Alicante	5.742
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	2.132
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	1.690
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	16.058
Total Adhesiones 2010	25.622
Total Adhesiones 2009	24.901
Incremento años 09-10	2,90%

---

**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.

Dentro de este ámbito, en la Comunitat Valenciana, las asociaciones y organizaciones de usuarios y 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.

En este contexto, las sedes de las juntas arbitrales en nuestra Comunidad están ubicadas en la Junta Arbitral de Consumo de la Comunitat Valenciana, con domicilio en la ciudad de Valencia y en las Juntas Arbitrales de Consumo de las ciudades de Alicante, Benidorm y Castellón.

El Cuadro III.5.3 recoge los datos de las estadísticas globales de las Juntas Arbitrales de Consumo en la Comunitat Valenciana correspondientes al año 2010.

En el mismo, se aprecia que la cifra de solicitudes de arbitraje presentadas durante el año 2010 ascendió a 5.646 que supone una disminución del 14,18% sobre las 6.579 solicitudes del año 2009.

Si se desglosa esta información por Juntas Arbitrales de Consumo, se observa que del total del año 2010, se solicitaron 973 en la Junta Arbitral de Alicante, 830 en la Junta de Benidorm, 881 en la de Castellón y 2.962 en la Junta Arbitral de Consumo de la Comunitat Valenciana, con sede en Valencia.

También se incorporan en este Cuadro III.5.3 los datos de los expedientes resueltos por Mediaciones previas a la realización de arbitraje y se comprueba que en el año 2010 existe un aumento del 23,40%, ya que se ha pasado de 983 en el año 2009 a 1.213 expedientes en el año 2010.

Se aprecia asimismo que durante el año 2010, el número de audiencias arbitrales celebradas ha experimentado un notable incremento, puesto que de las 2.746 audiencias del ejercicio de 2009 se ha pasado a 4.091 en el año 2010, que implica un aumento del 48,98%.

En relación a los expedientes resueltos por Laudos dictados por las Juntas Arbitrales de Consumo se constata un ligero aumento, ya que de los 3.791 Laudos del ejercicio 2009 se ha incrementado a los 3.872 Laudos del año 2010. Al analizar estos expedientes por Juntas Arbitrales de Consumo, se observa que en la de Alicante se habían tramitado 506 Laudos, en la de Benidorm se tramitaron 280, en la de Castellón 254 y 2.832 en la Junta de la Comunitat Valenciana, cuya sede se encuentra en la ciudad de Valencia.

En el año 2010, con respecto a las adhesiones de empresarios y profesionales al Sistema Arbitral de Consumo, se comprueba un pequeño incremento del 2,89% en relación al año anterior, puesto que de las 24.901 adhesiones, se ha pasado a las 25.622 adhesiones de este año. Al desglosar esta información por Juntas Arbitrales, se observa que en la Junta Arbitral de Consumo de Alicante se habían presentado 5.742 adhesiones, en la de Benidorm

2.132, en la de Castellón 1.690 y 16.058 en la Junta de la Comunitat Valenciana, con sede en Valencia.

En el año 2010, igual que en los años precedentes, no se tienen datos sobre la tipología y las modalidades de los Laudos dictados por las Juntas Arbitrales de Consumo de la Comunitat Valenciana ni tampoco sobre el desglose de las solicitudes de arbitraje por sectores en la Comunitat Valenciana.

Para finalizar este apartado, un año más, desde el CES-CV, se quiere resaltar la relevancia de las estadísticas de las Juntas Arbitrales de Consumo en la Comunitat Valenciana, ya que la facilitación de esta información sobre el uso del Sistema Arbitral de Consumo, nos constata la importancia que tiene para los consumidores y usuarios la resolución de problemas y controversias, en materia de consumo.

#### **5.4. PROGRAMAS DE LA GENERALITAT VALENCIANA EN MATERIA DE CONSUMO**

En el año 2010, la Conselleria d'Indústria, Comerç i Innovació, publicó diferentes órdenes que regulaban diversos programas para el ejercicio de 2010 pero principalmente destacan dos órdenes, que recogían los principales programas en materia de consumo.

En primer lugar, se promulgó la Orden de 30 de diciembre de 2009, por la que se establecen las bases para la concesión de subvenciones para acciones específicas en materia de consumo para el ejercicio 2010 y la segunda, la Orden de 30 de diciembre de 2009, 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 2010.

Como se ha indicado anteriormente, también se publicaron otras órdenes complementarias a las indicadas como son la Orden de 29 de diciembre de 2009, de la Conselleria d'Indústria, Comerç i Innovació, por la que se convocan nueve becas para postgraduados para completar la formación práctica en materia de consumo, para el ejercicio de 2010; la Orden de 21 de diciembre de 2009, de la Conselleria d'Indústria, Comerç i Innovació, por la que se establecen las bases para la concesión de subvenciones para acciones educativas en materia de consumo para el ejercicio 2010; la Orden de 23 de diciembre de 2009, de la Conselleria d'Indústria, Comerç i Innovació, por la que se establecen las bases para la concesión de subvenciones para el apoyo a la participación en el sistema arbitral de consumo para el ejercicio 2010 y la Orden de 21 de diciembre de

2009, por la que se convoca el Concurso Escolar 2009/2010: Consumópolis 5: Y tú ¿de qué vas? A mí me va el consumo responsable.

A continuación, el Cuadro III.5.4 recoge las actividades desarrolladas en materia de consumo en el ejercicio de 2010, gestionadas desde la Direcció General de Comerç i Consum, según lo dispuesto en las órdenes citadas con anterioridad.

Estos programas son los que corresponden a las siguientes:

- Acciones informativas.
- OMIC's 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.

Como información complementaria al Cuadro III.5.4, se indica que dentro de las acciones informativa se celebró en el mes de marzo el Día Mundial de los Derechos de los Consumidores, donde se realizó una campaña informativa itinerante en seis municipios de la Comunitat Valenciana (Alicante, Castellón, Valencia, La Vall d'Uixó, Orihuela y Torrevieja) en la que se instalaron, en lugares estratégicos de afluencia de público un punto móvil de información al consumidor, cuyo presupuesto ascendió a 12.597,95 euros, con una asistencia de público de 1.100 personas.

Respecto a la formación básica y especializada de la población adulta, dentro del Plan de Formación continua se realizaron 3 cursos, con un total de 104 asistentes, que correspondieron 34, al curso sobre inspección y control de mercado, celebrado en Valencia, en el mes de marzo; 42 asistentes al curso general de consumo, celebrado en mayo en Alicante y 28 al curso sobre condiciones generales de contratación, celebrado en Castellón.

Y en relación a la educación de la población infantil y juvenil en el marco de la enseñanza obligatoria, en el programa de educación al consumidor en la escuela, el total de 459 centros y 64.170 alumnos, se distribuyeron en 134 centros y 20.879 alumnos de 52 localidades de la provincia de Alicante; 72 centros y 11.526 alumnos de 28 localidades de la provincia de Castellón y 253 centros y 31.765 alumnos de 104 localidades de la provincia de Valencia. Los materiales didácticos utilizados se desglosan en la siguiente temática: alimentación, salud y hábitos saludables; publicidad y medios de comunicación;

MEMORIA 2010

nuevas tecnologías; consumo responsable, consumo ecológico y consumo solidario; seguridad de productos y servicios y otros recursos.

Cuadro III.5.4

**ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN MATERIA DE CONSUMO, 2010**

ACTIVIDAD	TIPO DE ACCIÓN	Nº ACCIONES REALIZADAS Y REPERCUSIÓN
<b>Acciones informativas</b>	* Día Mundial de los Derechos de los Consumidores.	1.100 asistentes
	* Entrevistas, notas de prensa, artículos publicados	33 notas de prensa sobre diversos temas
<b>OMICS y Asociaciones de Consumidores</b>	* Oficinas Municipales de Información al Consumidor	78 Oficinas Municipales de Información al Consumidor, de las cuales 39 están acreditadas
	* Federaciones y Asociaciones de Consumidores	6 Federaciones y 29 Asociaciones de Consumidores inscritas en el Registro Público de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de la Comunidad Valenciana
	* Jornadas, visitas y reuniones de coordinación	
<b>Hojas de Reclamaciones</b>	* Distribución de Hojas de Reclamaciones	223.270 Hojas de Reclamaciones distribuidas.
<b>Formación básica y especializada de la población adulta</b>	* Formación básica	No se ha realizado durante este ejercicio.
	* Formación Técnica Especializada	3 cursos con 104 asistentes: Inspección y control del mercado; Curso general de Consumo; Condiciones generales de contratación.
<b>Educación de la población infantil y juvenil en el marco de la enseñanza obligatoria</b>	* <b>Programa de educación del consumidor en la escuela</b>	
	- Líneas de acción: elaboración de material para talleres, monografías y otros recursos didácticos.	459 centros educativos de 184 localidades, en los cuales 64.170 alumnos han utilizado 710 recursos.
	* <b>Proyectos de investigación educativa</b>	
- Temas de investigación: Nuevas tecnologías; Consumo solidario...	39 proyectos de innovación educativo.	
* <b>Concursos y certámenes</b>		
- Consumópolis, concurso nacional anual de consumo responsable.	625 niños y niñas agrupados en 125 equipos han participado en el concurso y realizado las actividades. 39 equipos han llegado a la final.	

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

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

Como se ha apuntado previamente, en la Orden de 30 de diciembre de 2009, de la Conselleria d'Indústria, Comerç i Innovació, se establecían las bases para la concesión de subvenciones para el desarrollo de acciones e infraestructuras básicas en materia de consumo en el ejercicio 2010 y así en el Cuadro III.5.5, se incluyen todas las actuaciones a las que se ha prestado apoyo en el año 2010, así como el importe de las subvenciones recibidas por las mismas.

Se debe advertir que en el Cuadro se insertan los datos sobre el número total de las acciones subvencionadas y el importe recibido por ellas, distinguiendo las líneas de actuación.

Cuadro III.5.5

**APOYO FINANCIERO DURANTE EL EJERCICIO 2010**

	Actuaciones Apoyadas	Importe
<b>Ayudas a corporaciones locales</b>		
Gastos corrientes	36	359.023,49 €
Gastos de inversión	20	82.277,59 €
<b>Ayudas a federaciones y asociaciones</b>		
Gastos corrientes	22	435.802,57 €
Gastos de inversión	16	33.770,17 €
<b>Acciones específicas</b>		
Actividades de formación, información y estudios e investigaciones en materia de consumo	20	232.353,76 €
<b>Acciones educativas</b>		
Proyectos de inversión e innovación educativa sobre educación del consumidor	39	22.974,05 €
<b>Participación en Juntas Arbitrales</b>		
Gastos corrientes	85	136.580,00 €
<b>Becas de investigación</b>		
Gastos corrientes	8	93.683,31 €
<b>TOTAL</b>	<b>246</b>	<b>1.396.464,94 €</b>

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

En el ejercicio del año 2010, el número de acciones que recibieron apoyo por parte de la Conselleria sumaron un total de 246, con un importe de 1.396.464,94 euros, que supone un descenso del 13,98% sobre las acciones subvencionadas y una disminución de la subvención del 21,29% ya que en el año 2009, las acciones que se apoyaron 286 actuaciones y el importe de la subvención ascendió a 1.774.292,15 euros.

Al igual que ocurrió el año anterior, también en el año 2010, la Direcció General de Comerç i Consum había destinado la mayor parte de las ayudas a las corporaciones locales, con un total de 56 actuaciones apoyadas y 441.301,08 euros de subvención y a las federaciones y asociaciones, con 38 acciones y una cifra de 469.572,74 euros. Al contrario, como en años precedentes, la actuación con menor apoyo había sido la de becas de investigación, con 8 acciones y un importe 93.683,31 euros.

En el año 2009, a las corporaciones locales se les asignó un total de 553.085,42 euros de subvención correspondientes a 84 acciones y 625.322,82 euros a las 42 actuaciones relativas a federaciones y asociaciones. Las que menor apoyo tuvieron fueron también las becas de investigación, con 9 acciones y un importe de 109.004,31 euros.

En este contexto se relaciona también la información relativa a la red de alertas y los productos retirados en la Comunitat Valenciana y al Teléfono del consumidor y las consultas realizadas.

Así, en el Cuadro III.5.6, se puede observar como en el año 2010, el número de productos retirados asciende a 105.030, que supone un aumento del 2,04% sobre los 102.922 del año anterior. Por sectores, destaca el sector de juguetes con 40.519 productos, que representan el 38,58% y el de productos milagro con 21.654 y un 20,62%. En el año 2009, los sectores con mayor número de productos retirados fueron el sector textil y calzado y el sector de material eléctrico.

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

Cuadro III.5.6

**RED DE ALERTAS. PRODUCTOS RETIRADOS EN LA C.V., 2010**

SECTOR	Total	%
Juguetes	40.519	38,58
Productos milagro	21.654	20,62
Aparataje eléctrico	10.016	9,54
Material deportivo	8.299	7,90
Iluminación eléctrica	7.724	7,35
Material eléctrico	6.330	6,03
Textil y calzado	3.689	3,51
Puericultura	2.302	2,19
Resto sectores	4.497	4,28
<b>TOTAL</b>	<b>105.030</b>	<b>100,00</b>

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

Y en el Cuadro III.5.7, se indica el número de las consultas realizadas al Teléfono del Consumidor que en el año 2010 ascendieron a 15.850, distribuidas en 2.467 en la provincia de Alicante, 953 en la de Castellón y 12.430 en la provincia de Valencia, con un descenso del 25,56% sobre el año 2009, cuya cifra de consultas fue de 21.292.

Cuadro III.5.7

**TELÉFONO DEL CONSUMIDOR. CONSULTAS POR PROVINCIAS EN LA COMUNITAT VALENCIANA, 2009-2010**

	2009	2010	Dif. 10-09
Alicante	3.453	2.467	-28,55%
Castellón	1.430	953	-33,36%
Valencia	16.409	12.430	-24,25%
<b>Comunitat Valenciana</b>	<b>21.292</b>	<b>15.850</b>	<b>-25,56%</b>

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