

## **5. CONSUMO**

Este punto de la Memoria del CES-CV se refiere al consumo, pero no a éste en términos puramente económicos, sino que se trata de analizar, por una parte, las estadísticas sobre los medios utilizados para la protección y defensa de los consumidores y usuarios de la Comunitat Valenciana y por la otra, las políticas desarrolladas por parte de la Generalitat Valenciana en esta materia.

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

La normativa más importante en materia de defensa de los consumidores en el ámbito estatal viene recogida, por una parte, en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, con el arbitraje virtual incluido, por la otra, 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 por la otra, 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 la Comunitat Valenciana, durante el año 2011, tras un largo periodo de más de veinte años de vigencia de la Ley 2/1987, de 2 de abril, del Estatuto de Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana, se promulgó un nuevo texto, la Ley 1/2011, de 22 de marzo, por la que se aprueba el Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana.

Tal y como se indica en la propia Exposición de Motivos de la ley, esta nueva regulación autonómica identifica y protege con claridad los intereses estratégicos y los nuevos parámetros en la defensa y promoción de los derechos de los consumidores y usuarios en el inicio del siglo XXI. De este modo, el modelo valenciano de protección de los consumidores pretende mejorar la eficacia y eficiencia de los instrumentos y de las políticas de actuación en materia de consumo, a través de soluciones singulares y especializadas.

Además, esta nueva ley no contempla las relaciones de consumo como un terreno de contraposición de intereses entre consumidores y empresarios y profesionales, sino como un ámbito donde potenciar los criterios de calidad en las prestaciones de consumo y por tanto incrementar la transparencia del mercado y la competitividad de los agentes económicos que ofrecen bienes y servicios en

el ámbito territorial valenciano para contribuir a fortalecer precisamente la confianza del consumidor en el funcionamiento de dicho mercado.

Otra norma importante en esta materia, por su aplicación práctica, es 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, complementado por la Orden de 26 de septiembre de 1994, de las Consellerias de Sanitat i Consum i d'Indústria, Comerç i Turisme, que desarrolla el Decreto anterior.

Una vez más, en cuanto a la participación institucional de las asociaciones de consumidores y usuarios, se viene a insistir en qué el propio Comité Econòmic i Social de la Comunitat Valenciana es una de las instituciones donde los representantes de los usuarios y consumidores participan, ya que desde su constitución, las organizaciones de consumidores y usuarios que tienen un arraigo social y presentan mayor número de afiliados han participado en sus órganos. En sus inicios fue la Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana (UCE-CV) 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 2011, al igual que en los últimos años aún se encontraba en vigor el Programa europeo de Protección de la salud y los consumidores, puesto que la duración del mismo comprende los años 2007-2013.

Como ya se ha indicado en anteriores ediciones, esta Estrategia comunitaria que se relaciona con la política de los consumidores, esencialmente comprende estos tres objetivos, que se relacionan a continuación:

1º.- La capacitación a los consumidores de la Unión Europea, puesto que unos consumidores que se desea estén capacitados necesitan las opciones reales, la información exacta, la transparencia del mercado y la confianza derivadas 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 solo como individuos.

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

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

En esta parte, se contrasta la evolución del número de consultas y reclamaciones, realizadas por los consumidores y usuarios, en el ejercicio de sus derechos en materia de consumo durante los dos últimos años en la Comunitat Valenciana.

Así, según se observa tanto en el Cuadro III.5.1 como en el Gráfico III.5.1, en la Comunitat Valenciana, en el año 2011, el número de consultas por sectores que se realizó por parte de los consumidores y usuarios ascendió a 12.379 que supone una disminución del 21,90% sobre las 15.850 del año pasado.

En el año 2011, los sectores que presentaron un incremento en el número de consultas fueron el de enseñanza, con un aumento del 16,49%, el de Servicio y Asistencia Técnica (S.A.T.) con un 6,10%, el de teléfono fijo con un 5,25% y el de Internet con un 1,83%. El año pasado, 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%.

Por el contrario, todos los otros sectores tuvieron un descenso en el número de consultas, pero resaltan significativamente por el porcentaje, el sector de Correos y Telecomunicaciones, con un decremento del 64,81%, el sector de Material de limpieza/Aseo, con una tasa de variación negativa del 54,55% y el sector de Inmobiliarias con una disminución del 54,41%. En el ejercicio anterior, los sectores que destacaron en variación negativa fueron 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%, apareciendo como dato significativo que el sector de productos milagro no presentó ninguna consulta, por lo que el decremento fue del 100%.

En el ejercicio de 2011, al igual que el año pasado, el sector que presentó mayor número de consultas fue el de Teléfono, con 3.021 consultas que suponen un 24,40% del total y de ellas 2.166 correspondían a teléfonos móviles. Como en el año anterior, los sectores que siguen en número de consultas fueron el de Otros Servicios Públicos con 2.293 y un 18,52%; el de Electrodomésticos con 597 consultas y un 4,82% y el de Luz, con 553 y un 4,47%. Otros sectores destacables son el de Bancos y Financieras, con 501 consultas y un 4,81% y el de la Vivienda, con 432 consultas y un 3,49% sobre el total.

## MEMORIA 2011

## Cuadro III.5.1

## NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN LA C.V., 2010-2011

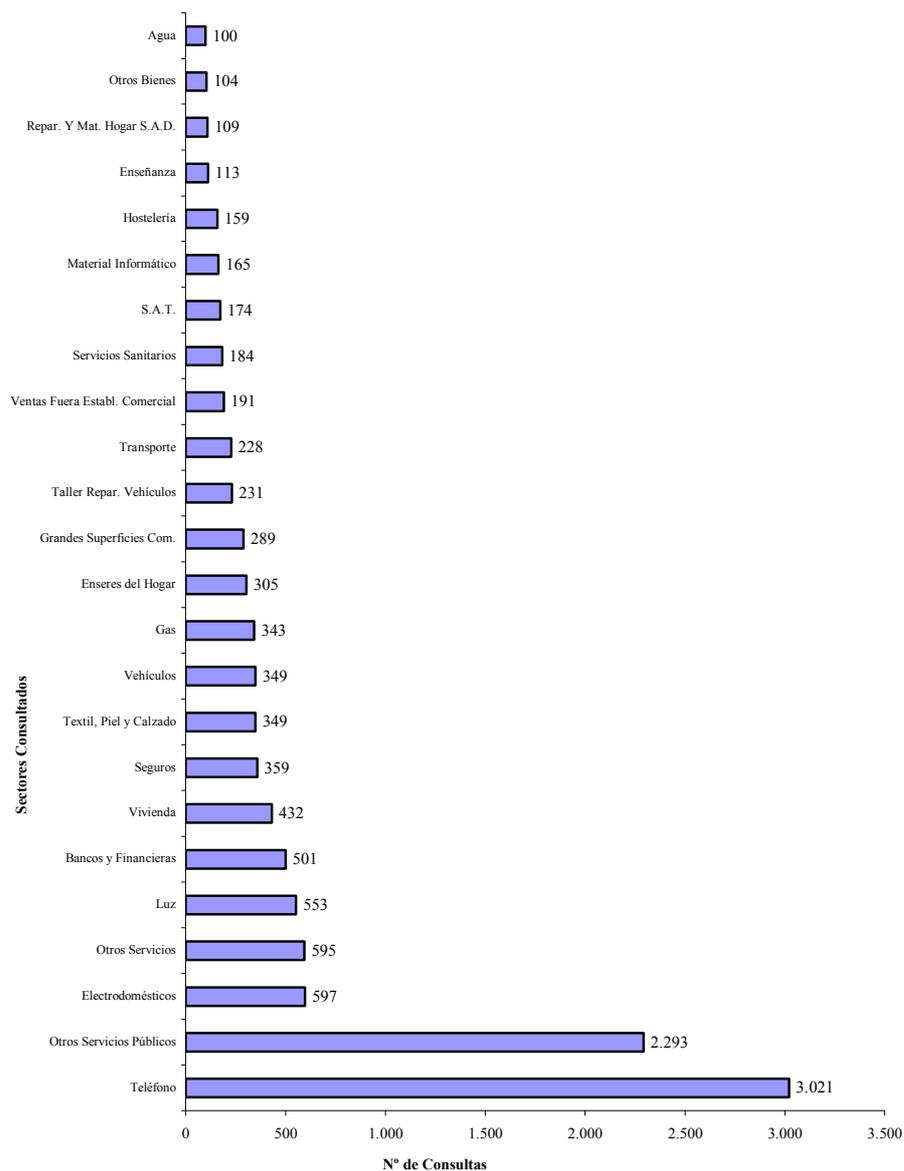
Sectores	2011		2010		Tasa Var.
	Nº	%	Nº	%	10/11
Agua	100	0,81	175	1,10	-42,86
Gas	343	2,77	402	2,54	-14,68
Luz	553	4,47	740	4,67	-25,27
Transporte	228	1,84	377	2,38	-39,52
Teléfono	3.021	24,40	3.229	20,37	-6,44
- Fijo	521	4,21	495	3,12	5,25
- Móvil	2.166	17,50	2.406	15,18	-9,98
- Internet	334	2,70	328	2,07	1,83
Correos y Telecomunicaciones	95	0,77	270	1,70	-64,81
Otros Servicios Públicos	2.293	18,52	2.459	15,51	-6,75
Alimentación	48	0,39	48	0,30	0,00
Productos Milagro	1	0,01	0	0,00	0,00
Textil, Piel y Calzado	349	2,82	532	3,36	-34,40
Electrodomésticos	597	4,82	903	5,70	-33,89
- Garantías	524	4,23	804	5,07	-34,83
- Otros	73	0,59	99	0,62	-26,26
Vehículos	349	2,82	549	3,46	-36,43
- Vehículos nuevos	189	1,53	382	2,41	-50,52
- Vehículos usados	160	1,29	167	1,05	-4,19
Vivienda	432	3,49	723	4,56	-40,25
- VPO	44	0,36	173	1,09	-74,57
- Renta libre-compra	63	0,51	68	0,43	-7,35
- Defectos	58	0,47	87	0,55	-33,33
- Arrendamientos	137	1,11	171	1,08	-19,88
- Aprovechamiento por turno	2	0,02	2	0,01	0,00
- C. Propietarios	128	1,03	222	1,40	-42,34
Enseres del Hogar	305	2,46	383	2,42	-20,37
Material Limpieza/Aseo	5	0,04	11	0,07	-54,55
Material Informático	165	1,33	287	1,81	-42,51
Animales Domesticos/Complem.	20	0,16	27	0,17	-25,93
Otros Bienes	104	0,84	117	0,74	-11,11
Juguetes	83	0,67	136	0,86	-38,97
Tintorerías	100	0,81	126	0,79	-20,63
Grandes Superficies Com.	289	2,33	480	3,03	-39,79
Taller Repar. Vehículos	231	1,87	346	2,18	-33,24
S.A.T.	174	1,41	164	1,03	6,10
Gasolineras/Est. Servicio	69	0,56	86	0,54	-19,77
Servicios Sanitarios	184	1,49	278	1,75	-33,81
- S. Pública	38	0,31	60	0,38	-36,67
- S. Privada	146	1,18	218	1,38	-33,03
Hostelería	159	1,28	206	1,30	-22,82
Enseñanza	113	0,91	97	0,61	16,49
Agencias de Viajes	83	0,67	176	1,11	-52,84
Repar. Y Mat. Hogar S.A.D.	109	0,88	191	1,21	-42,93
Joyería/Relojería/E. Fotográfico	39	0,32	78	0,49	-50,00
Ventas Fuera Establ. Comercial	191	1,54	216	1,36	-11,57
Bancos y Financieras	501	4,05	666	4,20	-24,77
Seguros	359	2,90	539	3,40	-33,40
Gestoría/Asesoría	38	0,31	43	0,27	-11,63
Inmobiliarias	31	0,25	68	0,43	-54,41
Otros Servicios	595	4,81	686	4,33	-13,27
Rebajas	23	0,19	36	0,23	-36,11
<b>Total</b>	<b>12.379</b>	<b>100,00</b>	<b>15.850</b>	<b>100,00</b>	<b>-21,90</b>

Fuente: Conselleria d'Economia, Indústria i Comerç. 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 2011. TOTAL: 12.379



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

En este sentido, se debe puntualizar que las consultas en el sector de Teléfono, se refieren entre otras, a facturación abusiva, falta de cobertura o debilidad en la señal y cuando están relacionadas con el sector de Luz, son anomalías en la facturación o suministro del servicio.

Tal y como se ha comentado anteriormente, durante el año 2010, los sectores que tuvieron una cifra mayor de consultas fueron el de Teléfono, con 3.229 consultas; el de Otros Servicios Públicos con 2.459; el de Electrodomésticos con 903 consultas y el de Luz, con 740 consultas.

*Desde el Comité Econòmic i Social de la Comunitat Valencian, una vez más, se muestra la preocupación por la elevada cifra de consultas y reclamaciones, en el sector de Teléfono, que conlleva la consecuencia de una alta tasa insatisfactoria de este servicio por parte de los consumidores y usuarios.*

En las siguientes páginas, se incorporan tres gráficos, con datos relativos a las consultas por sectores en la Comunitat Valenciana y la distribución de éstas por provincias.

El Gráfico III.5.2 recoge el número de consultas por sectores en la provincia de Alicante, en el año 2011, que sumó un total de 1.779. Los sectores con más consultas fueron el de Teléfono con 373 consultas, el de Otros Servicios Públicos con 354 y el de Luz con 101 consultas.

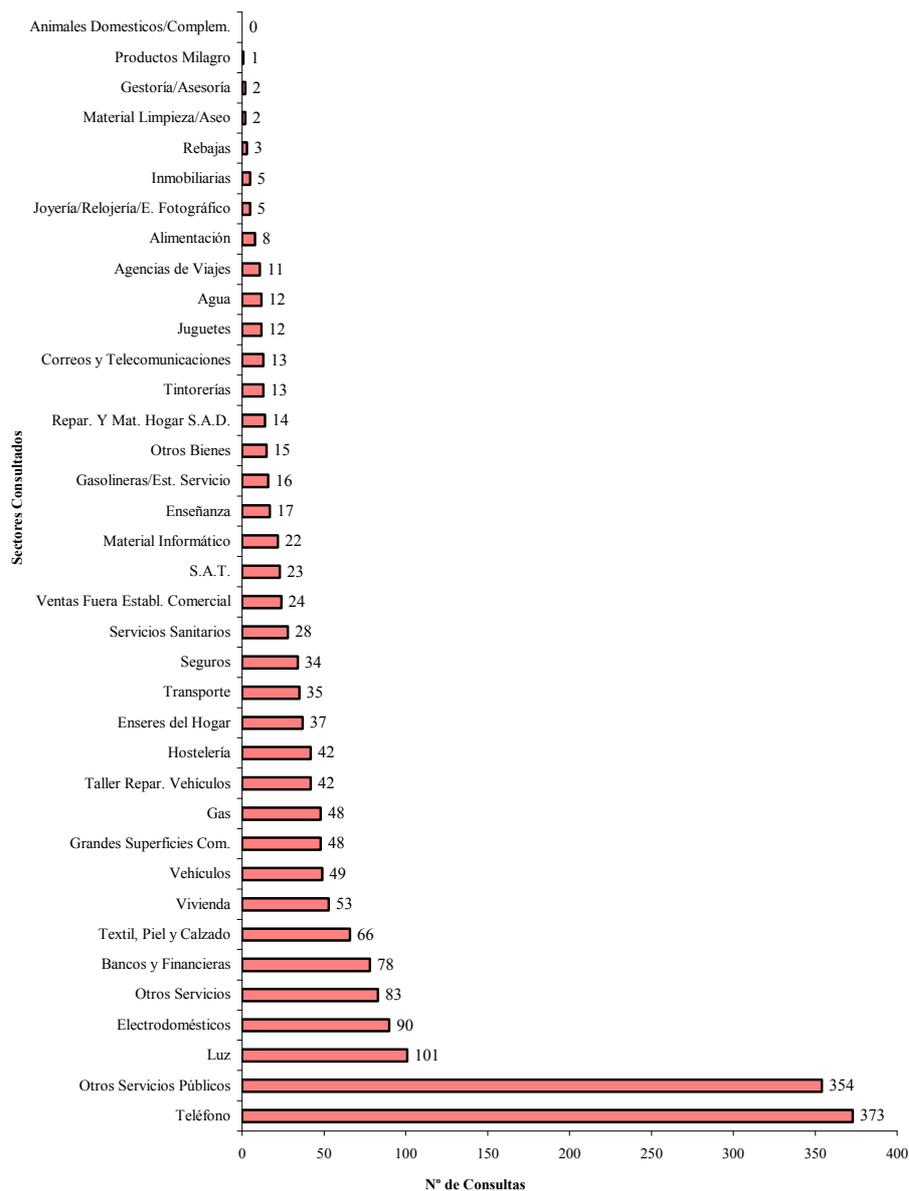
En el Gráfico III.5.3 se muestran las cifras de la provincia de Castellón con un total de 756 consultas y los sectores con mayor número habían sido Teléfono con 217, el de Otros Servicios Públicos con 127 y el de Otros Servicios con 38 consultas.

Y para finalizar, el Gráfico III.5.4, incluye el número total de consultas de la provincia de Valencia, que ascendió a 9.844. En Valencia, los sectores que presentaron mayor número de consultas fueron el de Teléfono con 2.431 consultas, el de Otros Servicios Públicos con 1.812 y el de Otros Servicios con 474 consultas.

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

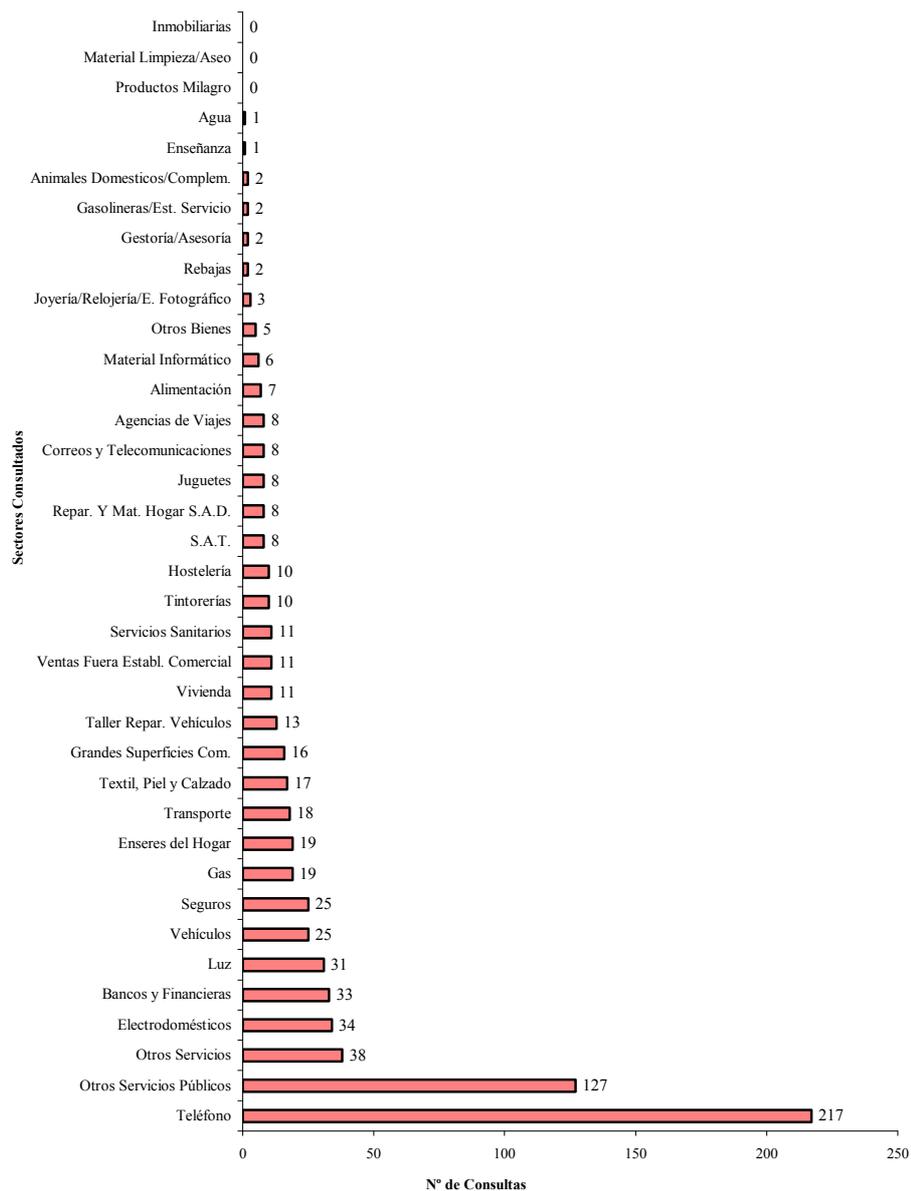
Gráfico III.5.2

**NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN ALICANTE. AÑO 2011. TOTAL: 1.779**



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

**NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN CASTELLÓN.  
AÑO 2011. TOTAL: 756**

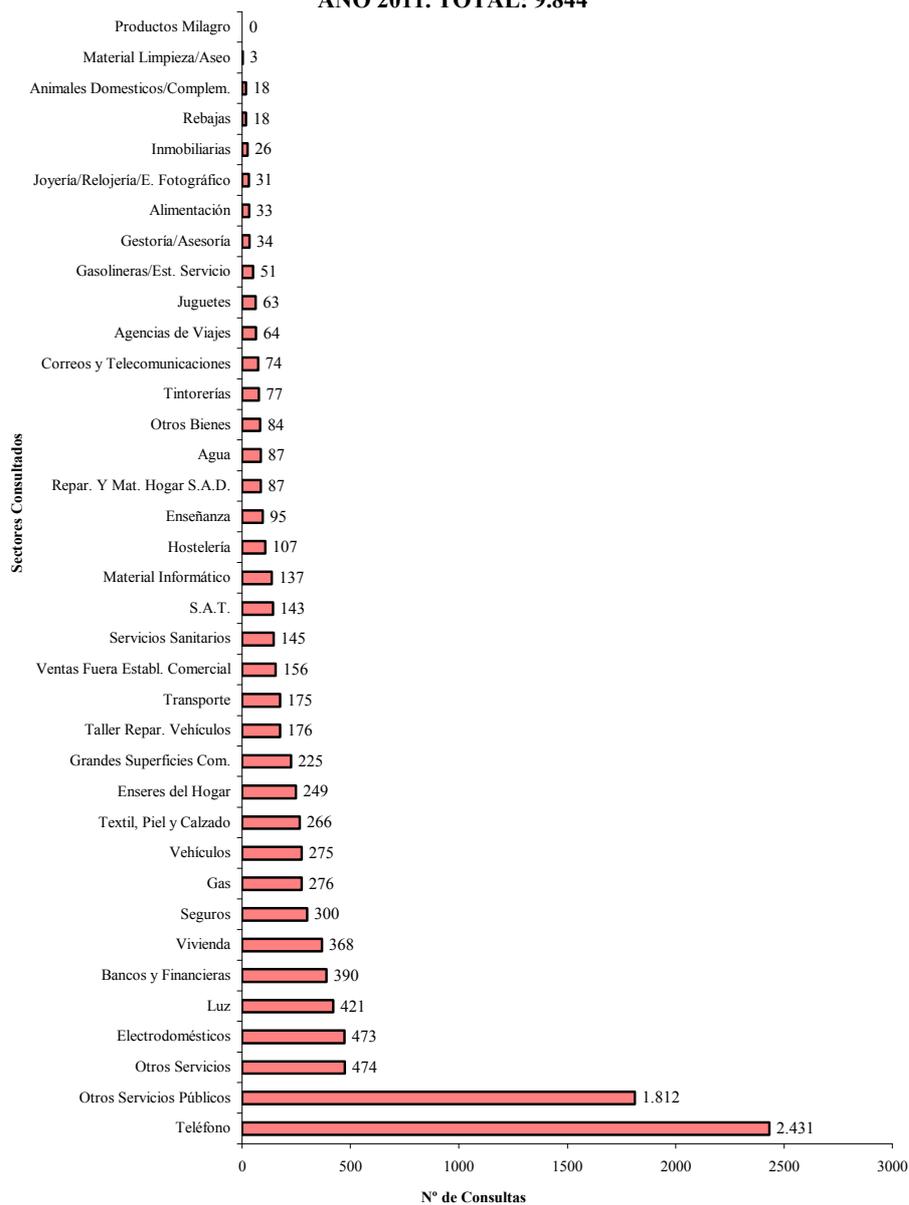


Fuente: Conselleria d'Economia, Indústria i Comerç. Direcció General de Comerç i Consum.

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

Gráfico III.5.4

**NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN VALENCIA.  
AÑO 2011. TOTAL: 9.844**



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

A continuación, en la siguiente página, el Gráfico III.5.5 incorpora los datos sobre las reclamaciones y denuncias por sectores o tipos de productos en la Comunitat Valenciana. En el mismo se observa que en el año 2011, se habían presentado un total de 16.258, que supone un descenso del 6,91% sobre las 17.465 denuncias y reclamaciones del año pasado. Para comprender esta información se debe advertir que denuncia es cuando un particular informa de hechos que pueden ser considerados contrarios a lo establecido en las normas de consumo y por ende, sancionarse y reclamación es cuando un usuario solicita frente a una empresa o profesional una compensación o actuación determinada porque considera que sus derechos no se han respetado, siendo ésta de interés y carácter individual.

En el mismo, se constata que en 2011, igual que en el año pasado, el sector con más reclamaciones y denuncias había sido el de Teléfono con 5.271. Le siguió el de Bancos y Financieras con 1.222 reclamaciones y denuncias y el de Otros Servicios con 1.013. En el año 2010, los sectores con mayor número de reclamaciones y denuncias fueron el de de Teléfono con 5.219, el de Otros Servicios con 1.333 y el de Bancos y Financieras con 1.207 reclamaciones y denuncias.

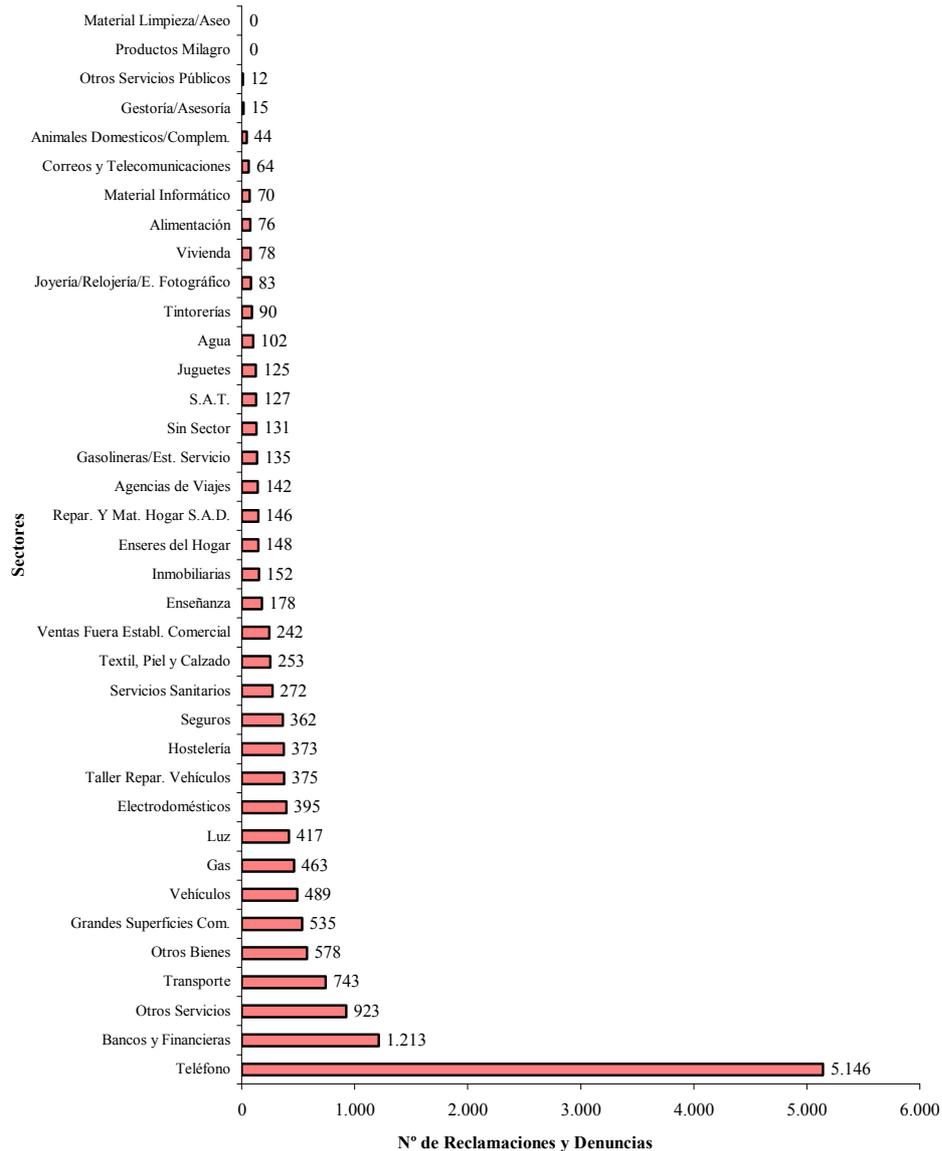
En el Cuadro III.5.2 de la página siguiente, se indica la información de la Comunitat Valenciana sobre las denuncias y reclamaciones, que se han presentado en materia de consumo, que como se ha apuntado en los párrafos anteriores, la suma de las mismas fue de 16.258, distribuyéndose en 1.561 denuncias y 14.697 reclamaciones.

Por provincias, se puede comprobar que en la provincia de Alicante, el número de denuncias fue de 681, en la de Castellón de 224 y en la de Valencia de 656. Por sectores, se aprecia que la cifra más alta de denuncias se había presentado, al igual que el año anterior, en el sector de Textil, Piel y Calzado con 308 denuncias. A éste, le sigue el sector de Juguetes con 157, el de Sin sector con 151 y el de Otros Bienes con 147.

En cuanto a las reclamaciones, se comprueba que en 2011, la cifra de 14.697, se distribuyó en 3.233 de la provincia de Alicante, 2.613 de la de Castellón y 8.851 de la de Valencia. Como se ha comentado anteriormente, por sectores resaltan el sector de Teléfono con 5.146, el de Bancos y Financieras con 1.213 y el de Otros Servicios con 923 reclamaciones.

Gráfico III.5.5

**RECLAMACIONES Y DENUNCIAS POR SECTORES O TIPOS DE PRODUCTOS. AÑO 2011. TOTAL C.V.: 14.697**



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

## MEMORIA 2011

## Cuadro III.5.2

**DENUNCIAS Y RECLAMACIONES PRESENTADAS EN MATERIA DE CONSUMO  
COMUNITAT VALENCIANA. AÑO 2011**

Sector	Denuncias				Reclamaciones			
	Alicante	Castellón	Valencia	Total	Alicante	Castellón	Valencia	Total
Sin Sector	1	4	146	151		4	127	131
Agua		1		1	26	6	70	102
Gas	1	4	10	15	80	71	312	463
Luz	1	4	4	9	117	53	247	417
Transporte	6	3	8	17	170	79	494	743
Teléfono	7	68	50	125	629	1.286	3.231	5.146
Correos y Telecomunicaciones				-	21	4	39	64
Otros Servicios Públicos					8		4	12
Alimentación	38	20	20	78	36	22	18	76
Productos Milagro								-
Textil, Piel y Calzado	279		29	308	86	34	133	253
Electrodomésticos	5	13	15	33	66	84	245	395
Vehículos	5	11	11	27	124	108	257	489
Vivienda	3	1	5	9	32	6	40	78
Enseres del Hogar	28	15	21	64	57	13	78	148
Material Limpieza/Aseo			2	2				-
Material Informático	1	5	14	20	27	14	29	70
Animales Domésticos/Complem.	2	1	2	5	13	14	17	44
Otros Bienes	29	9	109	147	173	63	342	578
Juguetes	146	4	7	157	38	38	49	125
Tintorerías	2	1	2	5	27	15	48	90
Grandes Superficies Com.	12	11	73	96	161	153	221	535
Taller Repar. Vehículos	9	4	24	37	110	3	262	375
S.A.T.		1	10	11	32	1	94	127
Gasolineras/Est. Servicio	4		10	14	36	47	52	135
Servicios Sanitarios	8	2	3	13	89	51	132	272
Hostelería	17	4	5	26	116	50	207	373
Enseñanza	2		5	7	58	32	88	178
Agencias de Viajes	1		1	2	26	10	106	142
Repar. Y Mat. Hogar S.A.D.	9	13	15	37	45	7	94	146
Joyería/Relojería/E. Fotográfico	3	1		4	30	12	41	83
Ventas Fuera Establ. Comercial	15	1	2	18	167	5	70	242
Bancos y Financieras	4	1	4	9	259	131	823	1.213
Seguros	1	2	2	5	42	71	249	362
Gestoría/Asesoría	1	1		2	2	5	8	15
Inmobiliarias	1	4	12	17	38	49	65	152
Otros Servicios	40	15	35	90	292	72	559	923
<b>Total</b>	<b>681</b>	<b>224</b>	<b>656</b>	<b>1.561</b>	<b>3.233</b>	<b>2.613</b>	<b>8.851</b>	<b>14.697</b>

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

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

El Arbitraje de Consumo (AC) es una vía muy fácil y conveniente de resolver conflictos entre empresas o profesionales y consumidores o usuarios. Este arbitraje se encuentra regulado especialmente por el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, que desarrolla los artículos 57 y 58 del Texto Refundido de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios, aprobado por el RD Legislativo 1/2007, de 16 noviembre. Es un arbitraje institucional de resolución extrajudicial, de carácter vinculante y ejecutivo para las dos partes. Entre sus características destacan que es una forma extrajudicial de resolución de conflictos vinculante; esencialmente voluntario; sencillo, flexible y antiformalista; rápido; institucional; se resuelve en equidad; gratuito y el carácter ejecutivo de su decisión, que se denomina laudo, que tiene la misma eficacia que una sentencia judicial.

Este sistema arbitral, según la normativa citada, se organiza en Juntas Arbitrales de Consumo, Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo, el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo y los órganos arbitrales.

En este sentido, en el año 2011, en nuestra Comunidad, con el fin de favorecer este sistema, se promulgó la Orden 19/2010, de 15 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 2011.

Como en años anteriores, en la Comunitat Valenciana, se registran las solicitudes de arbitraje bien en las Juntas Arbitrales de Consumo o bien en las dependencias de organismos oficiales como las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (O.M.I.C.) o los Servicios Territoriales de Turismo o de Consumo. Estas solicitudes también se presentan en las sedes de las propias organizaciones y asociaciones de defensa y protección de los consumidores y usuarios, con el requisito mínimo de ser socio de la misma y entre ellas destacan la Asociación de Amas de Casa y Consumidoras Tyrius, Lucentum y Lledó, la Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana (UCE-CV), la Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios (AVACU) y la asociación de consumidores Consum.

En relación a este asunto, se debe indicar que las sedes de las juntas arbitrales en nuestra Comunidad se encuentran en la Junta Arbitral de Consumo de la Comunitat Valenciana, ubicada en la ciudad de Valencia y en las Juntas Arbitrales de Consumo de las ciudades de Alicante, Benidorm y Castellón.

## MEMORIA 2011

## Cuadro III.5.3

**ESTADÍSTICAS GLOBALES DE LAS JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO EN LA COMUNITAT VALENCIANA, AÑO 2011**

<b>Solicitudes de arbitraje planteadas por los consumidores</b>	<b>Nº</b>
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	1.455
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	906
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	768
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	3.419
Total Solicitudes de arbitraje 2011	6.548
Total Solicitudes de arbitraje 2010	5.646
Incremento años 10-11	15,98%
<b>Expedientes resueltos por Mediaciones previas a la realización de arbitraje</b>	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	197
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	381
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	288
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	687
Total Expedientes resueltos por Mediaciones 2011	1.553
Total Expedientes resueltos por Mediaciones 2010	1.213
Incremento años 10-11	28,03%
<b>Audiencias arbitrales celebradas</b>	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	535
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	263
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	313
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	2.241
Total Audiencias arbitrales celebradas 2011	3.352
Total Audiencias arbitrales celebradas 2010	4.091
Incremento años 10-11	-18,06%
<b>Expedientes resueltos por Laudos dictados por las Juntas Arbitrales de Consumo</b>	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	503
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	249
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	279
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	1.482
Total Expedientes resueltos por Laudos 2011	2.513
Total Expedientes resueltos por Laudos 2010	3.872
Incremento años 10-11	-35,10%

.../...

## NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

.../...

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

Junta Arbitral de Consumo de Alicante	5.944
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	2.154
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	1.796
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	16.398
Total Adhesiones 2011	26.292
Total Adhesiones 2010	25.622
Incremento años 10-11	2,61%

### 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'Economia, Indústria i Comerç. Direcció General de Comerç i Consum.

En el Cuadro III.5.3 se inserta la información del año 2011 sobre las estadísticas globales de las Juntas Arbitrales de Consumo en nuestra Comunidad. En éste, se observa, que el número total de solicitudes de arbitraje que se presentaron en el año 2011 fue de 6.548 que implica un incremento del 15,98% sobre las 5.646 solicitudes del año anterior.

Al analizar estos datos por las diferentes Juntas Arbitrales de Consumo, se puede apreciar que en el año 2011, del total de 6.548, se habían solicitado en la Junta Arbitral de Alicante un total de 1.455, en la Junta de Benidorm, 906, en la de Castellón, 768 y 3.419 ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunitat Valenciana, cuya sede reside en la ciudad de Valencia.

Otra información que contiene el Cuadro III.5.3 es la relativa a los expedientes resueltos por Mediaciones previas a la realización de arbitraje, donde se constata que en 2011 se produjo un incremento del 28,03%, pues se pasó de 1.213 mediaciones del año 2010 a las 1.553 de este año.

En el mismo Cuadro, se incorpora otro dato que es el de las audiencias arbitrales celebradas, y se comprueba que éstas, en el año 2011, han descendido en un 18,06%, ya que de las 4.091 audiencias del año 2010 se ha pasado a 3.352 en el año 2011.

Respecto a los expedientes resueltos por Laudos dictados por las Juntas Arbitrales de Consumo, se aprecia en el Cuadro, que los mismos han descendido significativamente en un 35,10%, pues de los 3.872 Laudos del año 2010 se ha pasado a los 2.513 Laudos de este año. Por Juntas Arbitrales de Consumo, se comprueba que en la Junta Arbitral de Consumo de Alicante se tramitaron 503 Laudos, en la de Benidorm se habían tramitado 249, en la de Castellón 279 y 1.482 ante la Junta de la Comunitat Valenciana, con sede en Valencia.

En cuanto a las adhesiones de empresarios y profesionales al Sistema Arbitral de Consumo, en el año 2011, se produjo un ligero aumento del 2,61% respecto al año 2010, ya que de 25.622 adhesiones en 2010, se pasó a 26.292 adhesiones de 2011. Por Juntas Arbitrales, en la Junta Arbitral de Consumo de Alicante se presentaron 5.944 adhesiones, 2.154 en la de Benidorm, 1.796 en la de Castellón y 16.398 ante la Junta de la Comunitat Valenciana, con sede en la ciudad de Valencia.

En el año 2011, tampoco se ha facilitado la información sobre la tipología y las modalidades de los Laudos que se han dictado por las Juntas Arbitrales de Consumo de la Comunitat Valenciana ni la distribución de las solicitudes de arbitraje por sectores.

*Una vez más, desde el Comité Econòmic i Social de la Comunitat Valenciana, para concluir este punto, se destaca la importancia de los datos estadísticos relativos a las Juntas Arbitrales de Consumo en la Comunitat Valenciana, puesto que la obtención de éstos sobre el uso del Sistema Arbitral de Consumo, refleja la relevancia que supone para los consumidores y usuarios la resolución de controversias y problemas, en materia de consumo. Además la*

*eficacia y mayor confianza por el arbitraje de consumo, en detrimento de la costosa vía judicial, así como su éxito, se reflejan en la evolución del número de solicitudes o demandas de arbitraje presentadas en los últimos años.*

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

La Direcció General de Comerç i Consum es el departamento de la Generalitat que gestiona los programas del área de consumo y en el año 2011, el presupuesto de la Generalitat Valenciana en materia de consumo ascendió a 6.689.730 euros.

En este contexto, la Conselleria d'Indústria, Comerç i Innovació (actualmente Conselleria d'Economia, Indústria i Comerç), también en el año 2011, como en ejercicios anteriores, promulgó una serie de órdenes, con el objetivo de regular los diferentes programas previstos para el año 2011, aunque esencialmente son dos de ellas, las que contemplan los principales programas en materia de consumo.

La primera es la Orden 4/2011, de 21 de febrero de 2011, por la que se establecen las bases para la concesión de subvenciones para acciones específicas en materia de consumo para el ejercicio 2011 y la segunda, la Orden 24/2010, de 30 de diciembre de 2010, 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 2011.

En esta serie de órdenes promulgadas, destacan como complementarias a las mencionadas, las siguientes: la Orden 19/2010, de 15 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 2011; la Orden 22/2010, de 30 de diciembre de 2010, por la que se convocan los premios de la Generalitat de la fase autonómica del Concurso Escolar 2010/2011: Consumópolis 6: Tu puedes elegir: ¿sabes cuánto cuesta lo que consumes? y la Orden 23/2010, de 30 de diciembre, por la que se convoca el II Concurso de Carteles conmemorativos de la celebración del 15 de marzo escolar, Día Mundial de los Derechos del Consumidor 2011.

En el Cuadro III.5.4 de la página siguiente, se informa sobre las actividades llevadas a cabo en 2011 en materia de consumo. Éstas se gestionan desde la Direcció General de Comerç i Consum, tal y como se dispone en las órdenes indicadas anteriormente y además se dan a conocer en la página web [www.indi.gva.es](http://www.indi.gva.es).

Las acciones más importantes contenidas en estos programas son 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 complemento a los datos contenidos en el Cuadro III.5.4, se comenta que en el apartado relativo a las acciones informativas, en el año 2011, se celebró también en el mes de marzo el Día Mundial de los Derechos de los Consumidores, donde se llevó a cabo una campaña informativa itinerante en seis municipios de la Comunitat Valenciana (Alicante, Castellón, Valencia, Benissa, Borriana y Xàtiva) en la que se instalaron, en lugares estratégicos de afluencia de público, un punto móvil de información al consumidor, con una asistencia de 1.000 personas y un coste de 12.828,96 euros.

En relación a la formación básica y especializada de la población adulta, en el año 2011, dentro del Plan de Formación básica, según se desprende del Cuadro no se realizaron actividades. En cuanto a la formación técnica especializada, se distingue entre el plan de formación continua interadministrativo, en el que se realizaron 4 cursos con 134 asistentes, que correspondieron 35, al curso sobre servicios de comunicaciones electrónicas, celebrado en Valencia, en el mes de febrero; 37 asistentes al curso sobre servicios de comunicaciones electrónicas, celebrado en junio en Alicante; 31 asistentes al curso sobre servicios de asistencia técnica, celebrado en junio en Valencia y 31 al curso de formación del personal de los órganos de arbitraje de consumo, celebrado en octubre en Valencia. Y entre el plan de formación especializada, en el que se celebró por una parte, un seminario técnico de consumo en febrero y mayo, en Valencia, con 47 y 31 asistentes respectivamente y otro en mayo en Alicante con 22 participantes y por la otra, la jornada técnica sobre servicios de telefonía para asociaciones de consumidores, celebrada en Valencia en febrero, con 36 asistentes.

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

Cuadro III.5.4

ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN MATERIA DE CONSUMO, 2011

ACTIVIDAD	TIPO DE ACCIÓN	Nº ACCIONES REALIZADAS Y REPERCUSIÓN
<b>Acciones informativas</b>	* Día Mundial de los Derechos de los Consumidores. * Entrevistas, notas de prensa, artículos publicados	1.000 asistentes
<b>OMICS y Asociaciones de Consumidores</b>	* Oficinas Municipales de Información al Consumidor * Federaciones y Asociaciones de Consumidores * Jornadas, visitas y reuniones de coordinación	78 Oficinas Municipales de Información al Consumidor, de las cuales 39 están acreditadas 6 Federaciones y 29 Asociaciones de Consumidores inscritas en el Registro Público de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de la Comunidad Valenciana
<b>Hojas de Reclamaciones</b>	* Distribución de Hojas de Reclamaciones	235.830 Hojas de Reclamaciones distribuidas.
<b>Formación básica y especializada de la población adulta</b>	* Formación básica * Formación Técnica Especializada	No se ha realizado durante este ejercicio. 4 cursos, 1 seminario y 1 jornada con 270 asistentes: Servicios de comunicaciones electrónicas; Servicios de asistencia técnica; Formación personal de arbitraje de consumo; Seminario técnico de consumo; Jornada técnica servicios telefonía asoc. consumidores.
<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. * <b>Proyectos de investigación educativa</b> - Temas de investigación: Nuevas tecnologías; Consumo solidario... * <b>Concursos y certámenes</b> - Consumópolis, concurso nacional anual de consumo responsable.	124 centros educativos de 78 localidades, en los cuales 27.510 alumnos han utilizado 316 recursos. 710 niños y niñas agrupados en 142 equipos han participado en el concurso y realizado las actividades. 38 equipos han llegado a la final.

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

Y respecto a la educación de la población infantil y juvenil en el marco de la enseñanza obligatoria, dentro del programa de educación al consumidor en la escuela, participaron un total de 124 centros y 27.510 alumnos y alumnas, que se distribuyeron en 61 centros y 9.421 alumnos de 33 localidades de la provincia de Alicante; 20 centros y 1.858 alumnos de 17 localidades de Castellón y 43 centros y 16.231 alumnos de 28 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; nuevas tecnologías; consumo responsable, consumo ecológico y consumo solidario; seguridad de productos y servicios y otros recursos que abordan varios temas de consumo.

Además de llevar a cabo los correspondientes programas en materia de consumo, otra de las funciones realizadas en esta materia por parte de Direcció General de Comerç i Consum es la relativa al Servicio de Inspección y Sanciones.

Como novedad, este año, se incorpora en la página siguiente, el Cuadro III.5.5 con datos del Servicio de inspección sobre el número de inspecciones realizadas durante el año 2011, que como se puede observar ascendió al número total de 37.613 actas de inspección, donde se distingue entre actas negativas, que son la mayoría, las de toma de muestras y las positivas, que suman un total de 620 en nuestra Comunidad, que se distribuyen en 222 en la provincia de Alicante, 60 en la de Castellón y 338 en la de Valencia. Los tipos de infracción son los relacionados con la alteración y fraude en calidad, fraude en el peso; transacciones comerciales, precios, normalización y condiciones de venta y otras infracciones. Se aprecia que del total de las actas positivas, aparte de las referidas a otras infracciones, el mayor número se encuentra en normalización y condiciones de venta, con 127 actas.

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

Cuadro III.5.5

**SERVICIO DE INSPECCIÓN. INSPECCIONES REALIZADAS EN LA COMUNITAT VALENCIANA, 2011**

	Alicante	Castellón	Valencia	Total
Tipo infracción				
- Alteración y fraude en calidad	12			12
- Fraude en el peso				
- Transacciones comerciales	20	5	6	31
- Precios	1		3	4
- Normalización y condiciones de venta	12		115	127
- Otras infracciones	177	55	214	446
<b>Total Actas Positivas</b>	<b>222</b>	<b>60</b>	<b>338</b>	<b>620</b>
<b>Actas Negativas</b>	<b>5.720</b>	<b>23.691</b>	<b>7.412</b>	<b>36.823</b>
<b>Actas Tomas Muestras</b>	<b>80</b>	<b>15</b>	<b>75</b>	<b>170</b>
<b>Total Actas</b>	<b>6.022</b>	<b>23.766</b>	<b>7.825</b>	<b>37.613</b>

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

Como información complementaria de este servicio de inspección, se incorpora en la página siguiente, otro nuevo cuadro, el Cuadro III.5.6. Cabe decir que en 2011, la cifra total de expedientes sancionados fue de 460 con un importe de sanción de 710.525 euros. De éstos, 407 fueron expedientes sancionados leves y 53 graves. Por provincias, 170 se dieron en Alicante, 28 en Castellón y 262 en Valencia. Los tipos de infracción se refieren a alteración y fraude en calidad; hojas de reclamaciones; cláusulas abusivas; incumplimiento de requerimiento; fraude en el peso; transacciones comerciales; precios; normalización y condiciones de venta; prácticas desleales; garantías, etiquetado y otras infracciones. Aparte de las consideradas como otras infracciones, el mayor número de expedientes se dio en incumplimiento de requerimiento con 84 expedientes.

También como complemento, se relacionan las campañas de inspección, realizadas por el Servicio de inspección. En el primer semestre de 2011, las campañas fueron sobre los siguientes temas: rebajas de invierno, disfraces, precios en establecimiento y publicidad comercial, vehículos de segunda mano, toma de muestras de prendas textiles menores de 14 años, toma de muestras de control de chalecos reflectantes de alta visibilidad, productos envasados por los titulares del comercio minorista, servicios de asistencia técnica y entrega al

## MEMORIA 2011

consumidor de justificante para el derecho a reparación o sustitución. Y en el segundo semestre, los asuntos de la campaña fueron control COV (compuestos orgánicos volátiles) en pinturas y barnices, rebajas de verano 2011, toma de muestras de escaleras de tijera, toma de muestras de legumbres en conserva, telefonía móvil e Internet, chalecos reflectantes de alta visibilidad y compra-venta de metales preciosos y casas de empeño.

Cuadro III.5.6

**SERVICIO DE INSPECCIÓN. EXPEDIENTES SANCIONADOS EN LA COMUNITAT VALENCIANA, 2011**

	Alicante		Castellón		Valencia		Total C.V.	
	Exped.	Importe	Exped.	Importe	Exped.	Importe	Exped.	Importe
Tipo infracción								
- Alteración y fraude en calidad			1	3.500	2	2.000	3	5.500
- Hojas de reclamaciones	11	4.250			6	1.400	17	5.650
- Cláusulas abusivas					4	11.610	4	11.610
- Incumplimiento de requerimiento	28	9.600			56	68.300	84	77.900
- Fraude en el peso								
- Transacciones comerciales								
- Precios	16	27.600			5	9.100	21	36.700
- Normalización y cond. de venta	46	135.120	6	4.700	4	5.900	56	145.720
- Prácticas desleales	6	28.200			12	38.510	18	66.710
- Garantías	6	8.500			7	12.000	13	20.500
- Etiquetado	41	36.325			26	21.000	67	57.325
- Otras infracciones	16	46.010	21	19.500	140	217.400	177	282.910
<b>Total Sancionados</b>	<b>170</b>	<b>295.605</b>	<b>28</b>	<b>27.700</b>	<b>262</b>	<b>387.220</b>	<b>460</b>	<b>710.525</b>
<i>Sancionados leves</i>	139	125.075	26	19.700	242	303.900	407	448.675
<i>Sancionados graves</i>	31	170.530	2	8.000	20	83.320	53	261.850
<i>Sancionados muy graves</i>								

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

Anteriormente se ha citado que la Orden 24/10, de 30 de diciembre de 2009, de la Conselleria d'Indústria, Comerç i Innovació, establecía las bases para la concesión de subvenciones para el desarrollo de acciones e infraestructuras básicas en materia de consumo en el ejercicio 2011 y en este contexto, el Cuadro III.5.7, recoge la información tanto de las actuaciones que han tenido apoyo

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

financiero durante 2011 como el importe de las subvenciones asignadas a éstas y en el mismo, se distinguen las líneas de actuación.

Cuadro III.5.7

**APOYO FINANCIERO DURANTE EL EJERCICIO 2011**

	Actuaciones Apoyadas	Importe
<b>Ayudas a corporaciones locales</b>		
Gastos corrientes	39	369.234,09 €
Gastos de inversión	20	75.844,55 €
<b>Ayudas a federaciones y asociaciones</b>		
Gastos corrientes	21	599.519,59 €
Gastos de inversión	16	62.076,04 €
<b>Acciones específicas</b>		
Actividades de formación, información y estudios e investigaciones en materia de consumo	17	362.424,35 €
<b>Apoyo a la participación en el Servicio Arbitral de Consumo</b>		
Gastos corrientes	90	106.178,50 €
<b>Becas de formación</b>		
Gastos corrientes	8	96.000,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>211</b>	<b>1.671.277,12 €</b>

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

En nuestra Comunidad, en el año 2011, el número total de acciones que habían recibido ayuda de la Conselleria fue de 211, que tuvieron un importe de 1.671.277,12 euros, que implica una disminución del 14,22% sobre las acciones que se subvencionaron y un aumento de la ayuda del 19,67% puesto que en 2010, las acciones apoyadas fueron 246, con un importe de 1.396.464, 94 euros.

En el año 2011, igual que el año pasado, la Direcció General de Comerç i Consum también destinó el grueso del importe de las ayudas tanto a las corporaciones locales, con 59 actuaciones apoyadas y una cifra de 445.078,64 euros de subvención como a las federaciones y asociaciones, con 37 acciones y 661.595,63 euros. Por el contrario, también como en los últimos tiempos, la

actuación con menos apoyo, con 8 acciones y un importe 96.000,00 euros, fue la de becas de investigación.

En 2010, el importe total asignado a las corporaciones locales ascendió a 441.301,08 euros de subvención, que correspondían a 56 acciones y a las federaciones y asociaciones se concedieron 625.322,82 euros con 42 actuaciones. Las de menor apoyo fueron las becas de investigación, con 8 acciones y 93.683,31 euros.

Otra información que se considera en este punto tiene que ver por una parte con la red de alertas y los productos que se retiran en nuestra Comunidad y por la otra, con el Teléfono del consumidor y el número de consultas que se realizan.

El Cuadro III.5.8 recoge la cifra de productos que se han retirado en 2011 y suma un total de 125.683, que implica un importante incremento del 19,66% sobre los 105.030 del año pasado. Al analizar los datos por sectores, se aprecia que el sector con mayor número de productos retirados fue el de juguetes con 95.934 productos, que supone el 76,33% y el sector de textil y calzado con 17.905 que representa el 14,52%. En 2010, los productos de los sectores que se retiraron en mayor cantidad fueron los concernientes al sector de juguetes con 40.519 productos y al de productos milagro con 21.654.

*Cuadro III.5.8*

**RED DE ALERTAS. PRODUCTOS RETIRADOS EN LA C.V., 2011**

SECTOR	Total	%
Juguetes	95.934	76,33
Textil y calzado	17.905	14,25
Material eléctrico	5.361	4,27
Iluminación eléctrica	3.708	2,95
Resto sectores	2.775	2,21
<b>TOTAL</b>	<b>125.683</b>	<b>100,00</b>

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

Y para finalizar, el Cuadro III.5.9, incorpora los datos sobre el número de las consultas que se han realizado al Teléfono del Consumidor. En la Comunitat Valenciana, en el año 2011, las consultas sumaron un total de 12.379, que

---

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

---

correspondieron 1.779 a la provincia de Alicante, 756 a la de Castellón y 9.844 a la provincia de Valencia, con una disminución del 21,90% sobre el año anterior, con 15.850 consultas.

*Cuadro III.5.9*

**TELÉFONO DEL CONSUMIDOR. CONSULTAS POR PROVINCIAS EN LA  
COMUNITAT VALENCIANA, 2010-2011**

	2010	2011	Dif. 11-10
Alicante	2.467	1.779	-27,89%
Castellón	953	756	-20,67%
Valencia	12.430	9.844	-20,80%
<b>Comunitat Valenciana</b>	<b>15.850</b>	<b>12.379</b>	<b>-21,90%</b>

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