

5. CONSUMO

En este apartado de la Memoria, se analizan principalmente los aspectos relativos a la protección y defensa de los consumidores y usuarios, y no las variables económicas que afectan al consumo cuyo contenido se analiza en otros apartados de la Memoria.

5.1. DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES

La Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios es la principal norma en materia de protección de los consumidores y tiene su origen en el mandato constitucional del artículo 51 de nuestra Constitución.

Esta normativa ha sido afectada por la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación. En la misma, la Disposición Adicional Primera modifica la Ley 26/1984 antes mencionada, en los aspectos relativos a la definición de las cláusulas abusivas, así como la lista de las mismas.

La norma más importante en el ámbito de la Comunidad Valenciana, es la Ley 2/1987, de 2 de abril, del Estatuto de Consumidores y Usuarios de la Comunidad Valenciana, que regula la participación de los consumidores y usuarios.

A continuación, se indica la normativa de la Comunidad Valenciana, por la que se regula la materia de defensa y participación de los consumidores y usuarios.

Por medio del Decreto 188/1987, de 23 de noviembre, del Consell de la Generalitat Valenciana, se procedió a la creación y regulación del Consejo Valenciano de Consumo.

El Decreto 130/1989, de 16 de agosto, del Consell de la Generalitat Valenciana, califica los bienes, productos y servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado.

El Decreto 131/1989, de 16 de agosto, del Consell de la Generalitat Valenciana, regula la Comisión Interdepartamental de Consumo de la Generalitat Valenciana.

El Decreto 132/1989, de 16 de agosto, del Consell de la Generalitat Valenciana, regula las infracciones, el procedimiento y la competencia sancionadora en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

El Decreto 38/1992, de 16 de marzo, del Gobierno Valenciano, regula el Registro Público de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de la Comunidad Valenciana.

El Decreto 181/1992, de 10 de noviembre, del Gobierno Valenciano, regula la creación y acreditación de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor.

La Orden de 24 de enero de 1994, de la Conselleria de Sanidad y Consumo, regula la acreditación de laboratorios periciales y de control de calidad de productos de consumo.

El Decreto 77/1994, de 12 de abril, regula las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios de la Comunidad Valenciana y la Orden de 26 de septiembre de 1994 desarrolla este Decreto.

La Orden de 21 de enero de 1997, de la Conselleria de Sanidad y Consumo, establece el procedimiento para la acreditación de las oficinas municipales de información al consumidor.

Otra disposición de consecuencias muy directas en los hábitos de los consumidores es la Ley 8/1997, de 9 de diciembre, que regula los horarios comerciales de la Comunidad Valenciana.

Por último, en cuanto a participación se refiere, las organizaciones de consumidores y usuarios de nuestra Comunidad participan en varios Consejos Sectoriales, entre los que destaca el Comité Económico y Social de la Comunidad Valenciana.

5.2. POLÍTICAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

En esta materia de protección a los consumidores, las políticas que se desarrollan en España y en la Comunidad Valenciana tienen una relación directa con las directrices marcadas por las instituciones europeas.

En la Unión Europea, las nuevas prioridades en política de protección de los consumidores para el trienio 1999-2001, coincidieron con la puesta en marcha a nivel estatal del Plan Estratégico de Protección de los Consumidores y Usuarios 1998-2001, que contempla las acciones programadas para mejorar la protección de los consumidores en España dentro de siete grandes áreas de actuación: Unión Europea; normativa; control de mercado; fomento del asociacionismo de consumo; acceso a la justicia; información, formación y educación y por último, cooperación institucional e integración en otras políticas.

El Plan de Acción sobre Política de los Consumidores de la Unión Europea, 1999-2001 fue expuesto en la Memoria del año anterior y plantea el seguimiento de las prioridades de la política de consumidores adoptada por la Comisión Europea para el periodo 1996-1998.

Este Plan contiene los siguientes objetivos:

1. Salud y seguridad de los consumidores

Entre las medidas que se contienen en este objetivo destacan, las relativas a los productos de consumo que den lugar a riesgos para los consumidores y la divulgación de información sobre los productos peligrosos y los riesgos detectados.

2. Protección de los intereses económicos de los consumidores en cuanto a los productos y servicios

Resaltan las medidas destinadas a garantizar el respeto de los derechos de los consumidores, en los sectores de los productos y los servicios, incluidos los mecanismos capaces de mejorar la resolución amistosa de litigios, principalmente mediante proyectos piloto y la creación de bases de datos y las medidas destinadas a garantizar la lealtad en las transacciones de los consumidores, teniendo en cuenta la repercusión de las nuevas tecnologías y el desarrollo de los servicios financieros.

3. Educación y sensibilización de los consumidores

Se incluye la mejora de la Información de los consumidores, acerca de sus derechos y de las posibilidades y manera de utilizarlos y la divulgación de los conocimientos entre los productores y los consumidores sobre las cuestiones de seguridad de los productos; la mejora de la información de los consumidores sobre ciertos productos o servicios, especialmente a través de pruebas comparativas; la promoción de la educación y la formación de los consumidores sobre ciertos productos o servicios especialmente en el ámbito escolar y la promoción y desarrollo de los centros europeos de información y asesoramiento a los consumidores en la Comunidad (red Euroventanillas consumidores).

4. Promoción/representación de los intereses de los consumidores

Se pretende reforzar la representación de los intereses de los consumidores a nivel comunitario e internacional; el apoyo a las organizaciones representativas de los consumidores en los Estados miembros, especialmente cuando disponen de medios limitados; la promoción y coordinación de la

participación de los consumidores en el proceso de normalización a nivel comunitario y la promoción, mediante proyectos piloto, de modelos de consumo duradero, especialmente de los respetuosos del medio ambiente.

5.3. CONSULTAS Y RECLAMACIONES DE LOS CONSUMIDORES

5.3.1. Consultas y reclamaciones

Desde su creación, el sistema arbitral de consumo ha venido experimentando una notable utilización por parte de los consumidores, lo que ha permitido entender que el uso de este sistema se ha ido consolidando en nuestra sociedad como un mecanismo de protección de los derechos de los consumidores y usuarios.

Durante el año 2000, conforme se observa en el siguiente Cuadro, el número total de consultas por sectores en la Comunidad Valenciana ascendió a 52.139 consultas, que contrasta con la cifra de 46.613 consultas formuladas en el año 1999, que fue el año en el que el número de consultas descendieron respecto a la tendencia de años anteriores. Por lo que en el año 2000, la tasa de variación fue positiva, ascendiendo en un porcentaje del 11,86%.

Por sectores, los que experimentaron un aumento en el número de consultas durante el año 2000 fueron el sector de correos y telecomunicaciones con una variación del 41,47%, el de alimentación con un incremento del 34,44%, y el de gestoría/asesoría con un 30,45%.

En el año 1999, los sectores que mayores consultas generaron fueron el sector de joyería/relojería/e.fotográfico, el de teléfono y el de vehículos.

Por el contrario, los sectores que han tenido una disminución de consultas durante el año 2000 fueron el sector de textil, piel y calzado, con una disminución del 21,31%, el de joyería/relojería/e.fotográfico con una tasa decreciente del 7,47% y el de otros servicios, con un descenso del 2,74%.

Durante el año 1999, los sectores que tuvieron una disminución en el porcentaje de consultas fueron el sector de gasolineras/est.servicio, el de servicios sanitarios y el de productos milagro.

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

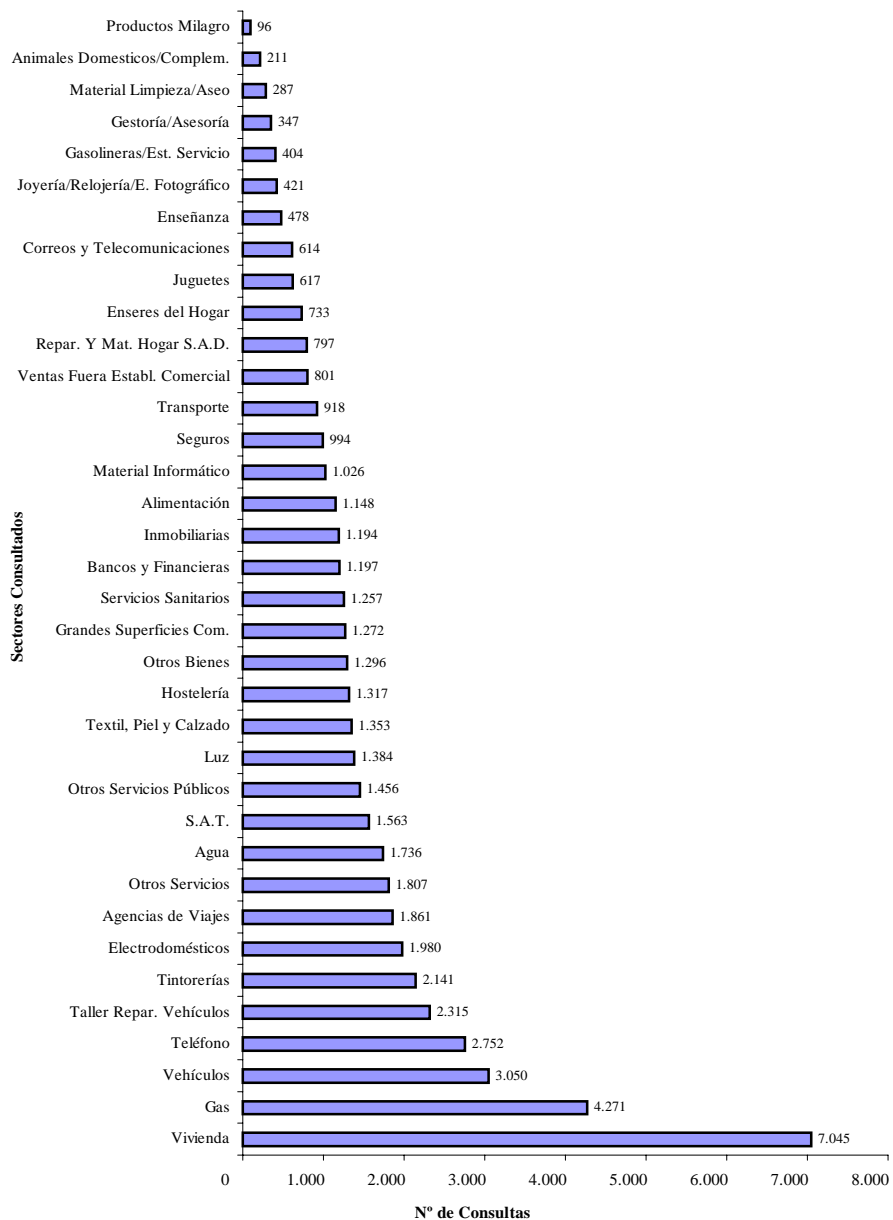
Cuadro III.5.1

**NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN LA COMUNIDAD VALENCIANA
AÑOS 1999-2000**

	1999		2000		Tasa de Variación
	Nº	%	Nº	%	00/99
Agua	1.715	3,68	1.736	3,33	1,22
Gas	3.954	8,48	4.271	8,19	8,02
Luz	1.119	2,40	1.384	2,65	23,68
Transporte	759	1,63	918	1,76	20,95
Teléfono	2.332	5,00	2.752	5,28	18,01
Correos y Telecomunicaciones	434	0,93	614	1,18	41,47
Otros Servicios Públicos	1.083	2,32	1.456	2,79	34,44
Alimentación	1.054	2,26	1.148	2,20	8,92
Productos Milagro	122	0,26	96	0,18	-21,31
Textil, Piel y Calzado	1.079	2,31	1.353	2,59	25,39
Electrodomésticos	1.786	3,83	1.980	3,80	10,86
Vehículos	2.864	6,14	3.050	5,85	6,49
Vivienda	6.565	14,08	7.045	13,51	7,31
Enseres del Hogar	617	1,32	733	1,41	18,80
Material Limpieza/Aseo	247	0,53	287	0,55	16,19
Material Informático	895	1,92	1.026	1,97	14,64
Animales Domésticos/Complem.	195	0,42	211	0,40	8,21
Otros Bienes	1.073	2,30	1.296	2,49	20,78
Juguetes	493	1,06	617	1,18	25,15
Tintorerías	1.898	4,07	2.141	4,11	12,80
Grandes Superficies Com.	1.015	2,18	1.272	2,44	25,32
Taller Repar. Vehículos	2.158	4,63	2.315	4,44	7,28
S.A.T.	1.553	3,33	1.563	3,00	0,64
Gasolineras/Est. Servicio	369	0,79	404	0,77	9,49
Servicios Sanitarios	1.274	2,73	1.257	2,41	-1,33
Hostelería	1.176	2,52	1.317	2,53	11,99
Enseñanza	403	0,86	478	0,92	18,61
Agencias de Viajes	1.697	3,64	1.861	3,57	9,66
Repar. Y Mat. Hogar S.A.D.	625	1,34	797	1,53	27,52
Joyería/Relojería/E. Fotográfico	455	0,98	421	0,81	-7,47
Ventas Fuera Establ. Comercial	647	1,39	801	1,54	23,80
Bancos y Financieras	1.033	2,22	1.197	2,30	15,88
Seguros	777	1,67	994	1,91	27,93
Gestoría/Asesoría	266	0,57	347	0,67	30,45
Inmobiliarias	1.023	2,19	1.194	2,29	16,72
Otros Servicios	1.858	3,99	1.807	3,47	-2,74
Total	46.613	100,00	52.139	100,00	11,86

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

NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN LA COMUNIDAD VALENCIANA. AÑO 2000. TOTAL: 52.139



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

En el Gráfico anterior sobre consultas, se indica el total de consultas por sectores, que como ya se ha puesto de manifiesto anteriormente en el año 2000, éstas ascendieron a la cifra de 52.139 consultas.

El sector que genera mayores consultas es el de la vivienda, como en años anteriores, con un total de 7.045 consultas, que supone un incremento del 7,3% respecto al año anterior, que se registraron 6.565 consultas.

En este sector de la vivienda, los temas que se consultan suelen estar relacionados con la construcción de la vivienda y las posibles anomalías detectadas y con los derechos y obligaciones de las partes en la formalización de la compra de la misma.

Como también se indica en el apartado de Vivienda de esta Memoria, la aprobación de la Ley 38/1999, de Ordenación de la Edificación, ha modificado sustancialmente la regulación de la protección de los inmuebles, y tendrá una trascendencia considerable tanto para los consumidores como para los agentes implicados en el proceso de la edificación como son arquitectos, aparejadores, promotores, constructores, etc.

Durante el año 2000, los otros sectores más consultados fueron el sector del gas con 4.271 consultas y el sector de vehículos con 3.050 consultas. Estos mismos sectores también fueron los más consultados en los dos años anteriores.

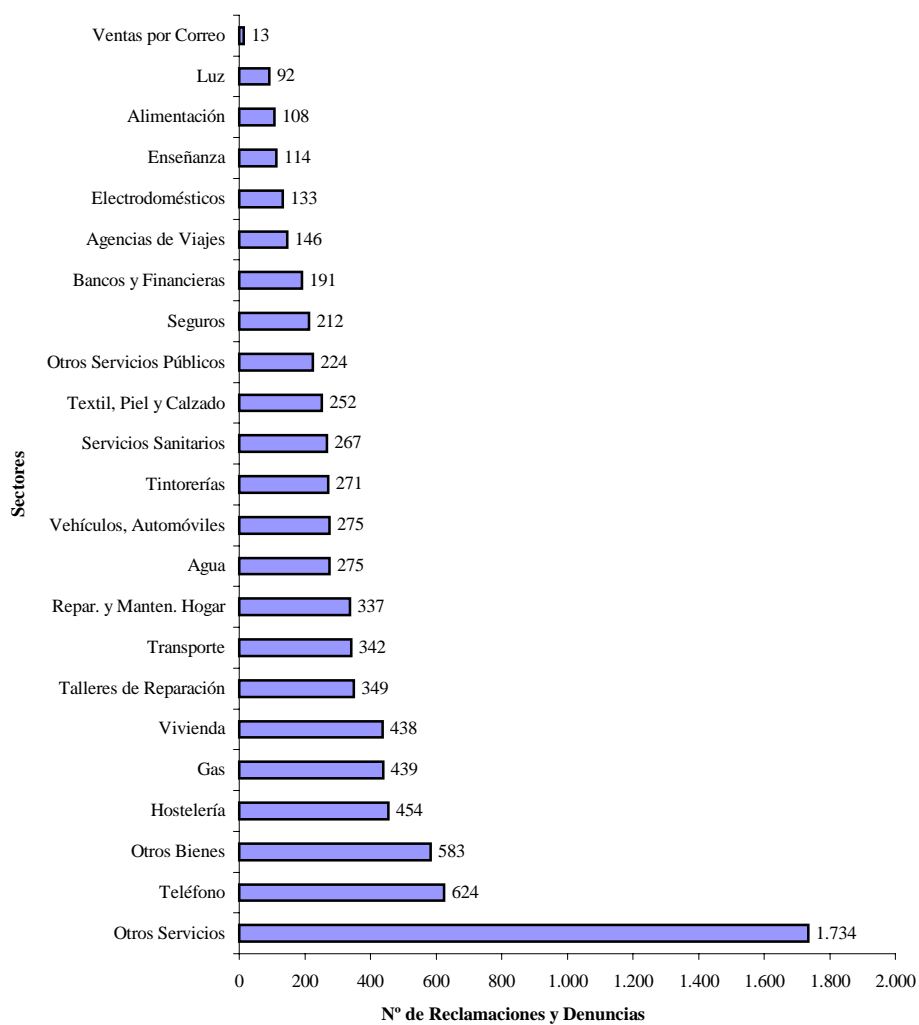
En el Gráfico que contiene las reclamaciones y denuncias por sectores o tipos de productos en el año 2000, se aprecia que el número de reclamaciones en este año asciende a 7.874 reclamaciones, que supone un descenso del 2,70% respecto al año 1999, en el que se presentaron 8.093 reclamaciones.

Como en años anteriores, el sector que mayor número de reclamaciones ha registrado ha sido el de otros servicios, con un total de 1.734 reclamaciones, que contrasta con las 1.569 reclamaciones del año 1999.

El otro sector más numeroso en reclamaciones ha sido el del teléfono, con un total de 624 reclamaciones efectuadas.

Gráfico III.5.2

RECLAMACIONES Y DENUNCIAS POR SECTORES O TIPOS DE PRODUCTOS. AÑO 2000. TOTAL C.V.: 7.874



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

Se incorpora un Cuadro en el que se detallan los motivos y situaciones en las reclamaciones y denuncias presentadas en la Comunidad Valenciana en el año 2000.

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

Cuadro III.5.2

MOTIVOS Y SITUACIONES EN LAS RECLAMACIONES Y DENUNCIAS PRESENTADAS EN LA COMUNIDAD VALENCIANA. AÑO 2000

	Total R+D*	Motivos							Situaciones				
		1	2	3	4	5	6	7	10	11	12	13	14
Agua	275	247	35	2	36	2	0	16	3	2	26	61	216
Gas	439	305	13	2	89	4	0	23	15	0	23	12	282
Luz	92	52	10	0	3	0	0	24	7	0	25	9	41
Transporte	342	266	16	3	10	1	2	45	8	0	94	41	140
Teléfono	624	297	64	23	112	42	0	68	10	13	10	28	481
Otros Servicios Públicos	224	105	28	5	40	0	2	40	0	0	64	41	64
Alimentación	108	14	36	8	7	7	18	19	2	1	18	15	47
Textil, Piel y Calzado	252	44	85	0	1	85	0	21	3	4	6	27	165
Electrodomésticos	133	43	22	4	4	51	1	5	2	1	2	8	95
Juguetes y Art. de Broma	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0
Vehículos, Automóviles	275	61	60	5	9	119	1	13	12	3	10	26	183
Vivienda	438	116	84	36	6	139	6	46	32	5	40	32	282
Otros Bienes	583	235	87	16	48	164	6	40	28	8	39	73	375
Tintorerías	271	263	1	0	3	2	0	2	1	3	5	36	189
Talleres de Reparación	349	248	37	1	16	11	0	32	8	6	5	42	243
Bancos y Financieras	191	84	59	3	4	0	0	40	1	1	42	33	84
Servicios Sanitarios	267	111	4	0	5	0	28	98	0	0	100	48	56
Hostelería	454	155	38	16	78	6	45	111	1	1	247	73	63
Enseñanza	114	64	35	1	1	0	1	12	1	0	20	8	70
Agencias de Viajes	146	132	12	1	3	0	0	2	0	0	68	40	15
Repar. y Manten. Hogar	337	222	12	2	70	6	2	10	8	2	9	20	211
Ventas por Correo	13	3	0	1	0	2	0	7	0	0	3	0	10
Seguros	212	161	26	0	4	1	0	16	7	0	80	22	57
Otros Servicios	1.734	745	344	142	86	98	17	309	56	15	150	271	910
Total	7.874	3.973	1.108	271	635	740	129	1.000	205	65	1.086	967	4.279

Motivos:

- 1. Fraude en prestación de servicios
- 2. Normalización condiciones de venta
- 3. Publicidad engañosa
- 4. Precios
- 5. Fraude calidad bienes
- 6. Irregularidad higiénico-sanitaria
- 7. Otros

* R: Reclamaciones D: Denuncias

Situaciones:

- 10. Corrección de las causas
- 11. Otra soluciones
- 12. Inhibida al organismo competente
- 13. Archivada
- 14. En trámite

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

Conforme se ha citado antes, y así se observa en el Cuadro, el número total de reclamaciones y denuncias presentadas en el año 2000 es de 7.874.

En el pie del Cuadro, se indica el listado de los motivos de la presentación de reclamaciones y denuncias.

El mayor número de reclamaciones presentadas afecta a las producidas por motivos de fraude en prestación de servicios, con un total de 3.973 reclamaciones, seguida de los motivos relacionados con las reclamaciones por normalización de las condiciones de venta que suponen 1.108 reclamaciones. En el año 1999 los motivos que dieron mayor número de reclamaciones fueron el de fraude en prestación de servicios con 3.021 reclamaciones y el de precios con 1.367 reclamaciones.

En el Cuadro, se observa que la mayoría de reclamaciones y denuncias se encuentran en trámite, siendo la cifra de 4.279 las que se encuentran en esta situación. En 1999, en esta situación se encontraban 5.325 reclamaciones.

En cuanto a situaciones, le sigue las que se encuentran inhibidas al organismo competente con un total de 1.086 y las archivadas con 967 reclamaciones.

Estas mismas situaciones, aunque en distinto orden, eran las que representaban mayor número en el año 1999. Así, en situación de archivo se encontraban 908 reclamaciones y en situación de inhibición al organismo competente 796 reclamaciones.

5.3.2. Estadísticas de las Juntas Arbitrales de Consumo

Los Sistemas Arbitrales de Consumo, desde su creación, han experimentado un elevado grado de utilización por parte de los consumidores en la resolución de sus controversias.

Esto se ha constatado con la demostrada utilidad que estos sistemas han tenido en los últimos años, que ha derivado en la consolidación de los mismos.

En el funcionamiento de estos sistemas destaca el principio de libertad de las partes, a la hora de someterse al arbitraje de un órgano compuesto por representantes de los consumidores, de los sectores empresariales interesados y de las Administraciones Públicas competentes.

Estas Juntas Arbitrales de Consumo, en nuestra Comunidad, funcionan en una serie de municipios determinados. Son las poblaciones donde tienen radicada la sede las propias Juntas Arbitrales de Consumo, que son Alicante, Benidorm, Castellón y Valencia.

Es habitual, que algunas asociaciones de defensa y protección de los intereses y derechos de los consumidores y usuarios hagan coincidir sus domicilios sociales con la sede de las mismas las Juntas Arbitrales de Consumo.

Las reclamaciones ante las Juntas Arbitrales de Consumo se pueden formalizar, tanto en las dependencias de algunos organismos públicos como en las sedes de las asociaciones de defensa y protección de los consumidores y usuarios.

Entre los organismos destacan principalmente las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (O.M.I.C.).

Existen otros organismos oficiales, en los que también se presentan reclamaciones, como son los Servicios Territoriales de Turismo, los Servicios Territoriales de Consumo, la Dirección General de Transportes, etc.

Entre las asociaciones de participación y defensa de los consumidores que tramitan reclamaciones destacan la Unión de Consumidores de la Comunidad Valenciana (U.C.E.-C.V.), la Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios (AVACU), TYRIUS, AMEC, CONSOY, CONSUM, UICU, UNAE, Lledó y Lucentum.

Otra posibilidad que existe es presentar las reclamaciones ante la propia Junta Arbitral de Consumo.

En el Cuadro, sobre estadísticas globales de las Juntas Arbitrales de Consumo en la Comunidad Valenciana, se observa que durante el año 2000 se formalizaron un total de 2.588 solicitudes de arbitraje planteadas por los consumidores que supone un incremento del 14,41% respecto al año anterior que se plantearon 2.262 solicitudes.

La distribución de solicitudes por Juntas Arbitrales muestra que se han presentado 685 en la de Alicante, 506 en la de Benidorm, 166 en la de Castellón y 1.231 en la de la Comunidad Valenciana.

Sobre las mediaciones previas a la realización de arbitraje, se presentaron 335 en el año 2000 cuando en 1999 esta cifra fue de 152, que representa un incremento del 120,39%.

Respecto a las audiencias arbitrales celebradas en el año 2000, el total fue de 1.379 con un incremento del 12,48% sobre el año 1999 en el que se solicitaron 1.226 audiencias.

Las Juntas Arbitrales de Consumo en la Comunidad Valenciana durante el año 2000 dictaron un total de 1.145 laudos, que representa un aumento del 18,53% sobre el año anterior.

Se comprueba que la mayoría de los laudos fueron estimados total o parcialmente con un porcentaje del 44,73%. Los laudos desestimados supusieron la cifra del 37,71% y los laudos conciliatorios representaron el 17,54% del total de los laudos dictados.

Se indica también el número de adhesiones de empresarios y profesionales al Sistema Arbitral de Consumo en la Comunidad Valenciana. El total de adhesiones realizadas es de 12.238 en el año 2000, que supone un incremento del 19,57% respecto al año 1999, en el que el total de adhesiones fue de 10.235.

Estas adhesiones se distribuyen en 1.719 en la Junta Arbitral de Consumo de Alicante, 1.631 en Benidorm, 840 en Castellón y 8.048 en la Junta de la Comunidad Valenciana.

Este incremento de adhesiones efectuado en los últimos años, confirma la consolidación del Sistema Arbitral de Consumo y a su vez indica la creciente aceptación que tiene entre las empresas adheridas este sistema.

Se valora como un símbolo de garantía y prestigio. Además se tiene una percepción del mismo, como una oferta de servicio más, de cara a los clientes, que sin duda mejora su imagen, en relación a la calidad y competitividad de sus productos y servicios.

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

Cuadro III.5.3

ESTADÍSTICAS GLOBALES DE LAS JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO EN LA COMUNIDAD VALENCIANA, AÑO 2000

Solicitudes de arbitraje planteadas por los consumidores	Nº
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	685
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	506
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	166
Junta Arbitral de Consumo de Comunidad Valenciana	1.231
Total Solicitudes de arbitraje 2000	2.588
Total Solicitudes de arbitraje 1999	2.262
Incremento años 99-00	14,41%
Mediaciones previas a la realización de arbitraje	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	35
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	173
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	28
Junta Arbitral de Consumo de Comunidad Valenciana	99
Total Solicitudes de arbitraje 2000	335
Total Solicitudes de arbitraje 1999	152
Incremento años 99-00	120,39%
Audiencias arbitrales celebradas	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	321
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	202
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	87
Junta Arbitral de Consumo de Comunidad Valenciana	769
Total Solicitudes de arbitraje 2000	1.379
Total Solicitudes de arbitraje 1999	1.226
Incremento años 99-00	12,48%
Laudos dictados por las Juntas Arbitrales de Consumo	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	307
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	190
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	66
Junta Arbitral de Consumo de Comunidad Valenciana	582
Total Solicitudes de arbitraje 2000	1.145
Total Solicitudes de arbitraje 1999	966
Incremento años 99-00	18,53%
Tipología de los Laudos dictados	
Estimatorias total o parcialmente	44,73%
Desestimatorias	37,71%
Conciliatorias	17,54%

.../...

.../...

Modalidades de los Laudos dictados	
Conciliación	17,54%
Unanimidad	80,46%
Mayoría	2,00%
Voto dirimente	0,00%
Adhesiones de empresarios y profesionales al Sistema Arbitral de Consumo en la Comunidad Valenciana	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	1.719
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	1.631
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	840
Junta Arbitral de Consumo de Comunidad Valenciana	8.048
Total adhesiones 2000	12.238
Total adhesiones 1999	10.235
Incremento años 99-00	19,57%

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

5.4. PROGRAMAS DE LA GENERALITAT VALENCIANA EN MATERIA DE CONSUMO

La Dirección General de Comercio y Consumo, adscrita a la Conselleria de Industria y Comercio de la Generalitat Valenciana, es el departamento del Gobierno Autonómico que gestiona las políticas relacionadas con la protección y defensa de los consumidores.

La Orden de 22 de diciembre de 1999, de la Conselleria de Industria y Comercio regula las subvenciones para acciones estratégicas en materia de consumo.

El objeto de la orden es establecer el régimen de la concesión de ayudas para desarrollar las acciones estratégicas de formación, modernización de infraestructuras e investigación en materia de consumo.

Las ayudas establecidas podrán ir destinadas a las siguientes actuaciones:

- Realización de estudios e investigaciones relacionados con el consumo.
- Realización o participación en actuaciones formativas e informativas que incidan positivamente en los actos de consumo.

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

- Elaboración y ejecución de proyectos e infraestructuras destinados a la educación del consumidor.
- Desarrollo de actividades que garanticen la calidad y seguridad de los bienes y servicios ofrecidos al consumidor.
- Realización de acciones dirigidas a responder a las demandas y mejoras de los servicios al consumidor mediante la implantación de nuevas tecnologías.

Durante el año 2000 se desarrollaron una serie de actividades relacionadas en materia de consumo, que se resumen en los siguientes programas de información:

- Publicaciones.
- Campañas informativas específicas.
- Atención y Coordinación de OMICS y Asociaciones de Consumidores.
- Consultas de Consumidores.
- Medios de Comunicación.
- Hoja Única de Reclamaciones.
- Formación Básica y Especializada de la Población Adulta.
- Educación de la Población Infantil y Juvenil en el marco de la Enseñanza Obligatoria (ESO).
- Centros de Formación Permanente en Consumo.
- Acuerdos y normas para la implantación del Euro.
- Formación y Educación.
- Información.
- Observatorio del Euro.

En el Cuadro que se inserta a continuación, se detallan las actividades pertenecientes al programa de información y los tipos de acciones durante el ejercicio del año 2000.

MEMORIA 2000

Cuadro III.5.4

ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN MATERIA DE CONSUMO. AÑO 2000

PROGRAMA DE INFORMACIÓN

Actividad	Tipo de Acción
Publicaciones	'-Elaboración y distribución de libros y folletos Títulos: El Tiempo compartido, El derecho de aprovechamiento por turno, Etiquetado de alimentos transgénicos, Alojamientos y viajes, Ecoconsumo, Salud y Estética, Seguir la pista del juego, IX Concurso de Fotografía, Día Mundial de los Derechos del Consumidor
	- Reedición y distribución de material existente Títulos: Servicios Bancarios, Alquilar una vivienda, Compra de un vehículo de segunda mano, Guía de consumo para personas mayores
	'- Coordinación en la elaboración y distribución de folletos con otros organismos Títulos: Certamen Europeo del Joven Consumidor, Etiquetado de Ahorro Energético, Cómic sobre ahorro de energía
Campañas Informativas Específicas	Programa radiofónico en la Ser de carácter semanal Temas emitidos: Vivienda, Alimentación, Viajes combinados, Overbooking, Bronceadores, Gas, Reparación de Vehículos, Garantías, etc.
	Colaboración con la revista "Plenitud" destinada a mayores
	Día Mundial de los Derechos de los Consumidores Actividades: 3 mesas redondas, concurso y exposición de fotografía en 3 localidades, presencia en medios de comunicación
Atención y Coordinación de OMICS y Asociaciones de Consumidores	Acreditación de Oficinas de Información al Consumidor
	Información periódica en materia de consumo Actividad: Boletín de información sobre consumo (legislación, noticias, opinión, etc.) de carácter trimestral
	Visitas y reuniones de coordinación
Consultas de Consumidores	Recopilación y tratamiento informatizado de las consultas
Medios de Comunicación	Cuñas en radio
	Entrevistas, notas de prensa, cortes de voz, etc.
	Microespacios en radio
Hoja Única de Reclamaciones	Distribución de hojas

.../...

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

.../...

PROGRAMA DE FORMACIÓN Y EDUCACIÓN 2000. ESCUELA VALENCIANA DE CONSUMO

Actividad	Tipo de Acción
Formación Básica y Especializada de la Población Adulta	Formación Técnica Especializada Cursos: Productos de puericultura, Garantía de los productos, Ahorro energético, Conocer: nuestra mejor protección
	Formación básica en colaboración con las Federaciones de Consumidores Cursos: Cursos básicos de consumo, Vivienda, Medio Ambiente y consumo, Viajes, Alimentación y consumo, etc.
	Formación profesional especializada en consumo Líneas de acción: Apoyo técnico al profesorado, difusión de materiales y recursos, atención al alumnado
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 didáctico, préstamo de talleres y recursos, formación del profesorado
	Red de educación del consumidor Líneas de acción: Elaboración de materiales, participación en publicaciones especializadas, Encuentro e intercambio de experiencias docentes, Página Web para la comunicación de los miembros de la Red
	Proyectos de investigación educativa Temas de investigación: la publicidad, la alimentación, el euro, los derechos de los consumidores, eco-consumo, nuevas tecnologías, etc.
	Certámenes y Concursos Acciones: Certamen del Joven Consumidor Europeo (anual) Expo-Jove (anual)
Centros de Formación Permanente en Consumo	Creación y puesta en marcha de tres centros

ACCIONES ESPECÍFICAS EN TORNO AL EURO

Actividad	Tipo de Acción
Acuerdos y normas para la implantación del Euro	Difusión del Acuerdo de Buenas Prácticas para una mejor adaptación al euro
	Publicación del Decreto 14/2000 de 26 de septiembre del Gobierno Valenciano por el que se crea el Observatorio del Euro de la Comunidad Valenciana

.../...

MEMORIA 2000

.../...

Formación y Educación	Elaboración y difusión del material didáctico Pensar en Euros adaptado a los distintos niveles educativos
	Difusión y préstamo del material didáctico en CD- Euromercado para alumnado de primaria y secundaria
	Elaboración del material didáctico Nuestra moneda: el Euro para comerciantes, amas de casa, adultos, tercera edad y discapacitados
	Realización de jornadas formativas en colaboración con asociaciones de consumidores
	Apoyo económico y técnico a proyectos singulares de formación e información sobre el Euro
	Apoyo económico y técnico a proyectos de investigación educativa sobre el Euro
Información	Distribución del folleto Código de buenas prácticas , cartel, etiquetas y displays de Euro entre distintos organismos para su posterior remisión a establecimientos comerciales
	Elaboración de encuesta sobre actividades realizadas y previstas, así como necesidades detectadas en torno a la implantación del euro
	Elaboración y puesta en funcionamiento del apartado " Euro " en la página Web de consumo
	Elaboración e inserción de un artículo sobre Nuevos billetes y monedas en la revista Plenitud para mayores
Observatorio del Euro	Difusión del Decreto del Observatorio Euro
	Elaboración de la propuesta de Plan de Acción del Observatorio
	Realización de una jornada formativa sobre el Observatorio

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

Como se ha indicado anteriormente, la Orden de 22 de diciembre de 1999, de la Conselleria de Industria y Comercio regula las subvenciones para acciones estratégicas en materia de consumo.

También en otras ocasiones, se ha mencionado la existencia de programas y acciones desarrollados con la colaboración de las federaciones y asociaciones de consumidores. Esta relación, en ocasiones se traduce en la subvención de programas generales que se detraen de las líneas presupuestarias de la Dirección General de Comercio y Consumo para atender esta serie de programas y actividades, que presentan tanto las propias asociaciones como las instituciones públicas, en la mayoría de los casos las administraciones locales.

A continuación se inserta un Cuadro, en el que se aprecian los principales beneficiarios de las ayudas y los importes recibidos, así como el número de los expedientes tramitados.

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

En el año 2000 se tramitaron un total de 285 expedientes, que representa un incremento del 103,5% respecto al año 1999, en el que se tramitaron 149 expedientes.

Estos expedientes representan un importe global de ayudas de 258.513.161 pts. que contrastan con las ayudas del año pasado, que ascendían a 136.292.403 pts., con un incremento del 89,6%.

Cuadro III.5.5

SUBVENCIONES DE PROGRAMAS DE INSTITUCIONES PÚBLICAS Y ASOCIACIONES EN LA COMUNIDAD VALENCIANA. AÑO 2000

Destinatarios	Capítulo	Importe Global	Nº de Expedientes
Federaciones y Asociaciones de Consumidores	IV	84.000.000	21
Federaciones y Asociaciones de Consumidores	VII	8.000.000	17
Corporaciones Locales -OMIC-*	IV	60.225.000	56
Corporaciones Locales -OMIC-	VII	19.664.226	46
Colegios (Consumo en la Escuela)	IV	3.000.000	26
Acciones Estratégicas en Materia de Consumo	IV	62.000.000	85
Acciones Estratégicas en Materia de Consumo	VII	21.623.935	34
Importe Total		258.513.161	285

* OMIC: Oficinas Municipales de Información al Consumidor.

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