

5. CONSUMO

En esta parte de la Memoria se recogen los datos relativos al consumo, donde se realiza, por una parte, un análisis de las estadísticas sobre los medios utilizados para la protección y defensa de los consumidores y usuarios de la Comunitat Valenciana y por la otra, se relatan las políticas desarrolladas por los Departamentos 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, se concreta en por una parte 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 y 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. En el año 2009, se promulgó 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 relación al ámbito de la Comunitat Valenciana, las normas más relevantes en esta materia siguen siendo la Ley 2/1987, de 2 de abril, del Estatuto de Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana, aunque está en proceso de revisión y posible promulgación de un nuevo texto 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.

En cuanto a la participación institucional de las asociaciones de consumidores y usuarios, se vuelve a incidir en que el propio Comité Econòmic i Social de la Comunitat Valenciana es una de las instituciones en las que participan los representantes de los usuarios y consumidores, ya que desde su inicio en el seno del mismo están representadas las organizaciones de consumidores y usuarios que presentan mayor número de afiliados, puesto que primero fue la Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana y en la actualidad es la Asociación de Amas de Casa y Consumidoras de la Comunitat Valenciana-Tyrius.

5.2. POLÍTICAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

En el ejercicio de 2009 seguía en vigor el Programa europeo de Protección de la salud y los consumidores previsto para el periodo 2007-2013.

La Estrategia comunitaria en materia de política de los consumidores para este periodo recoge tres objetivos fundamentales:

1º.- Capacitar a los consumidores de la Unión Europea, puesto 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.- Mejorar el bienestar de los consumidores de la Unión Europea en términos de precio, oferta, calidad, diversidad, asequibilidad y seguridad.

3º.- Proteger eficazmente 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

Este apartado recoge la comparación de la evolución de las consultas y reclamaciones efectuadas por los consumidores y usuarios en cuanto al ejercicio de sus derechos en materia de consumo durante los dos últimos ejercicios.

En la Comunitat Valenciana, en el año 2009, tal y como se observa en el Cuadro III.5.1 y en el Gráfico III.5.1, las consultas por sectores que realizaron los consumidores alcanzó la cifra de 20.986 que implica un notable incremento del 20,10% sobre las 17.474 del pasado año.

En el año 2009, los sectores que presentaron un mayor aumento de consultas fueron el sector de Luz, Juguetes y Bancos y Financieras. En el ejercicio de 2008 fueron los sectores de Agua, Productos Milagro y Luz.

Por el contrario, los sectores que tuvieron un descenso más considerable en las consultas fueron el sector de Material Limpieza/Aseo, el de Productos Milagro y el Animales domésticos/Complementos. En 2008, los sectores con

mayor disminución fueron los sectores de Material Limpieza/Aseo, el de Vivienda, Aprovechamiento por turno y el de Inmobiliarias.

Durante el ejercicio de 2009, los sectores con mayor cifra de consultas fueron el de Teléfono, con 3.858 consultas y un aumento del 17,01%, el de Otros Servicios Públicos con 2.763 consultas y un incremento del 18,20% y el de Luz con 1.991 consultas con un 2,74% más sobre el año anterior.

En el año 2008, el sector con mayor número de consultas fue el de Otros Servicios Públicos con 3.180 consultas y un incremento del 0,35% sobre el año 2007, con 3.169 consultas.

El CES-CV, en este contexto, considera preocupante y alarmante el número desproporcionado de consultas y reclamaciones en los sectores de Teléfono y Luz, que viene a constatar el grado de insatisfacción de los consumidores y usuarios de estos servicios.

MEMORIA 2009

Cuadro III.5.1

**NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN LA COMUNITAT VALENCIANA
AÑOS 2008-2009**

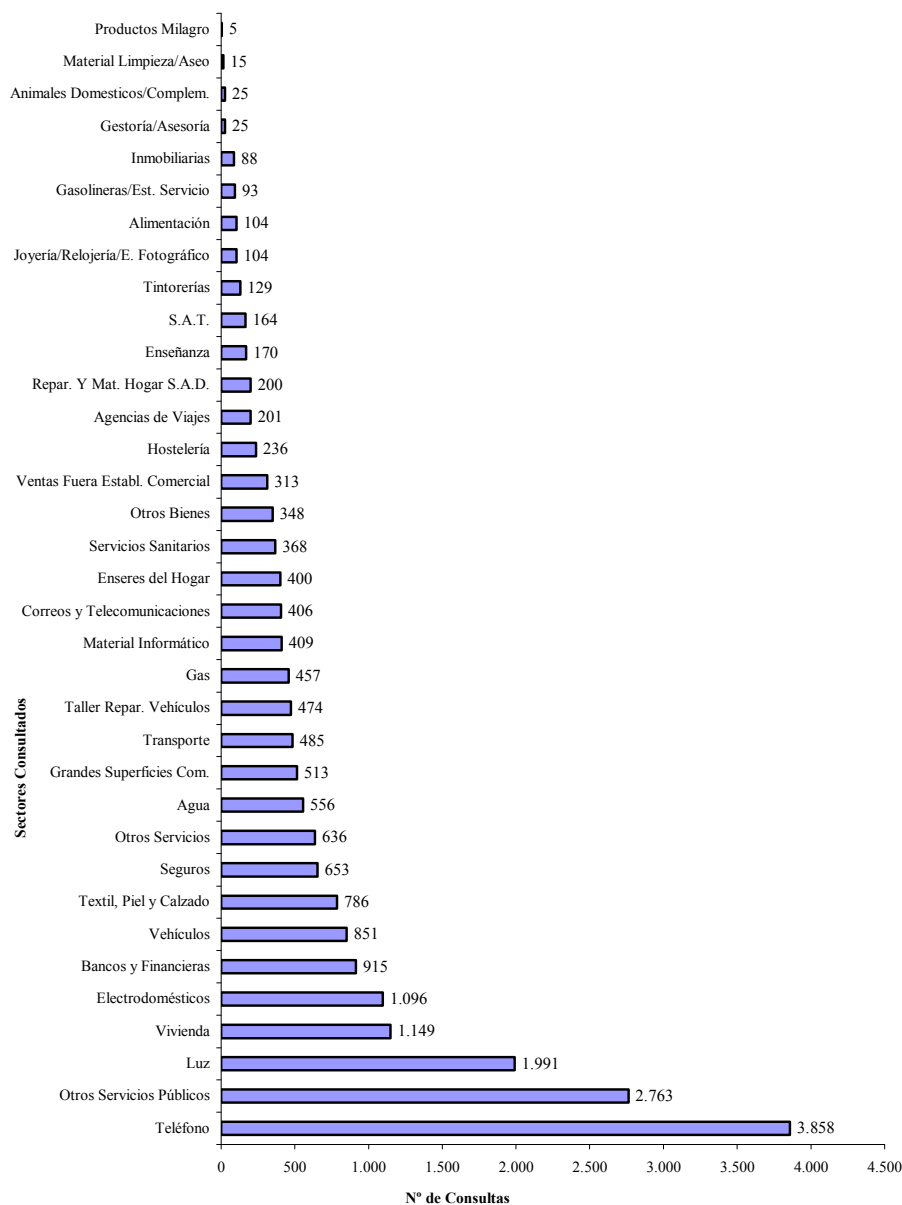
Sectores	2009		2008		Tasa Variación
	Nº	%	Nº	%	08/09
Agua	556	2,65	412	2,36	34,95
Gas	457	2,18	410	2,35	11,46
Luz	1.991	9,49	478	2,74	316,53
Transporte	485	2,31	414	2,37	17,15
Teléfono	3.858	18,38	2.972	17,01	29,81
Correos y Telecomunicaciones	406	1,93	266	1,52	52,63
Otros Servicios Públicos	2.763	13,17	3.180	18,20	-13,11
Alimentación	104	0,50	144	0,82	-27,78
Productos Milagro	5	0,02	10	0,06	-50,00
Textil, Piel y Calzado	786	3,75	568	3,25	38,38
Electrodomésticos	1.096	5,22	1.192	6,82	-8,05
Vehículos	851	4,06	628	3,59	35,51
- Vehículos nuevos	669	3,19	431	2,47	55,22
- Vehículos usados	182	0,87	197	1,13	-7,61
Vivienda	1.149	5,48	1.359	7,78	-15,45
- VPO/Renta Libre	558	2,66	831	4,76	-32,85
- Arrendamientos	280	1,33	247	1,41	13,36
- Aprovechamiento por turno	5	0,02	5	0,03	0,00
- C. Propietarios	306	1,46	276	1,58	10,87
Enseres del Hogar	400	1,91	369	2,11	8,40
Material Limpieza/Aseo	15	0,07	118	0,68	-87,29
Material Informático	409	1,95	418	2,39	-2,15
Animales Domésticos/Complem.	25	0,12	41	0,23	-39,02
Otros Bienes	348	1,66	337	1,93	3,26
- Juguetes	174	0,83	74	0,42	135,14
Tintorerías	129	0,61	94	0,54	37,23
Grandes Superficies Com.	513	2,44	269	1,54	90,71
Taller Repar. Vehículos	474	2,26	308	1,76	53,90
S.A.T.	164	0,78	140	0,80	17,14
Gasolineras/Est. Servicio	93	0,44	110	0,63	-15,45
Servicios Sanitarios	368	1,75	317	1,81	16,09
- S. Pública	106	0,51	125	0,72	-15,20
- S. Privada	262	1,25	192	1,10	36,46
Hostelería	236	1,12	151	0,86	56,29
Enseñanza	170	0,81	146	0,84	16,44
Agencias de Viajes	201	0,96	205	1,17	-1,95
Repar. Y Mat. Hogar S.A.D.	200	0,95	190	1,09	5,26
Joyería/Relojería/E. Fotográfico	104	0,50	92	0,53	13,04
Ventas Fuera Establ. Comercial	313	1,49	244	1,40	28,28
Bancos y Financieras	915	4,36	552	3,16	65,76
Seguros	653	3,11	428	2,45	52,57
Gestoría/Asesoría	25	0,12	34	0,19	-26,47
Inmobiliarias	88	0,42	79	0,45	11,39
Otros Servicios	636	3,03	799	4,57	-20,40
Total	20.986	100,00	17.474	100,00	20,10

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 2009. TOTAL: 20.986



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

A continuación, se incorporan tres gráficos, con datos sobre el número de consultas por sectores en la Comunitat Valenciana, distribuidos por provincias.

Así, el Gráfico III.5.2 recoge el número total de consultas por sectores en la provincia de Alicante que en este año es de 3.397. Los sectores con más consultas fueron el de Teléfono con 562 consultas, el de Otros Servicios Públicos con 464 y el de Luz con 353.

El Gráfico III.5.3 incorpora los datos de la provincia de Castellón donde las consultas ascendieron a 1.386. Los sectores con mayor número de consultas han sido el de Teléfono con 298, el de Otros Servicios Públicos con 156 y el de Luz con 106.

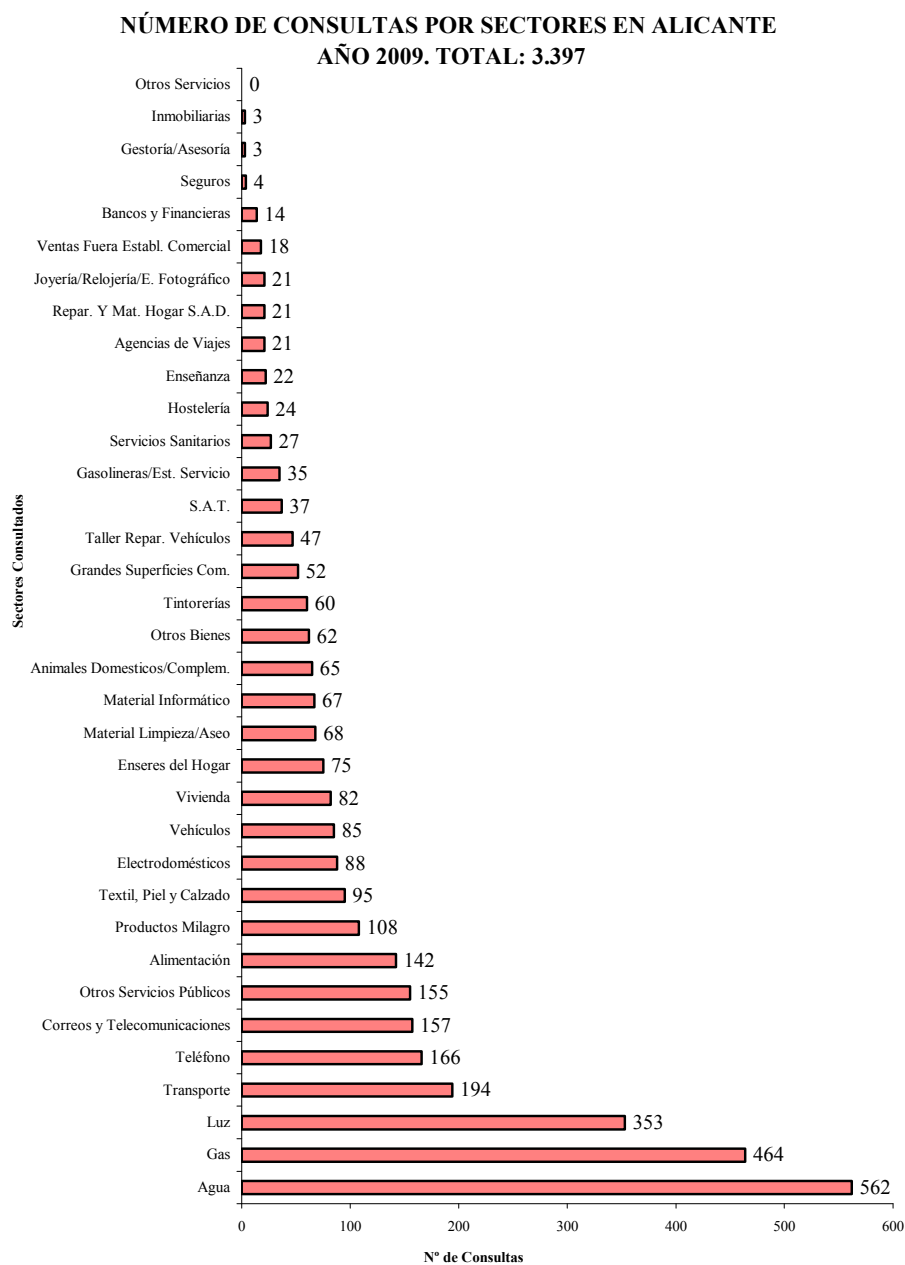
Y en la provincia de Valencia, tal y como se aprecia en el Gráfico III.5.4, las consultas alcanzaron la cifra total de 16.203. Los sectores más consultados fueron el de Teléfono con 2.998 consultas, el de Otros Servicios Públicos con 2.143 y el de Luz con 1.532.

En el Gráfico III.5.5 se inserta el número de reclamaciones y denuncias por sectores o tipos de productos en la Comunitat Valenciana. En el mismo se observa que en el año 2009, se habían presentado un total de 19.982 denuncias y reclamaciones que supone un aumento del 5,54% sobre las 18.932 del año pasado.

También se aprecia como en el año 2009, 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. En el año 2008, los sectores que tuvieron mayor número de reclamaciones y denuncias fueron los sectores de Teléfono con 4.291, el de Otros Servicios con 2.257 y el de Grandes Superficies Comerciales con 1.314 reclamaciones y denuncias.

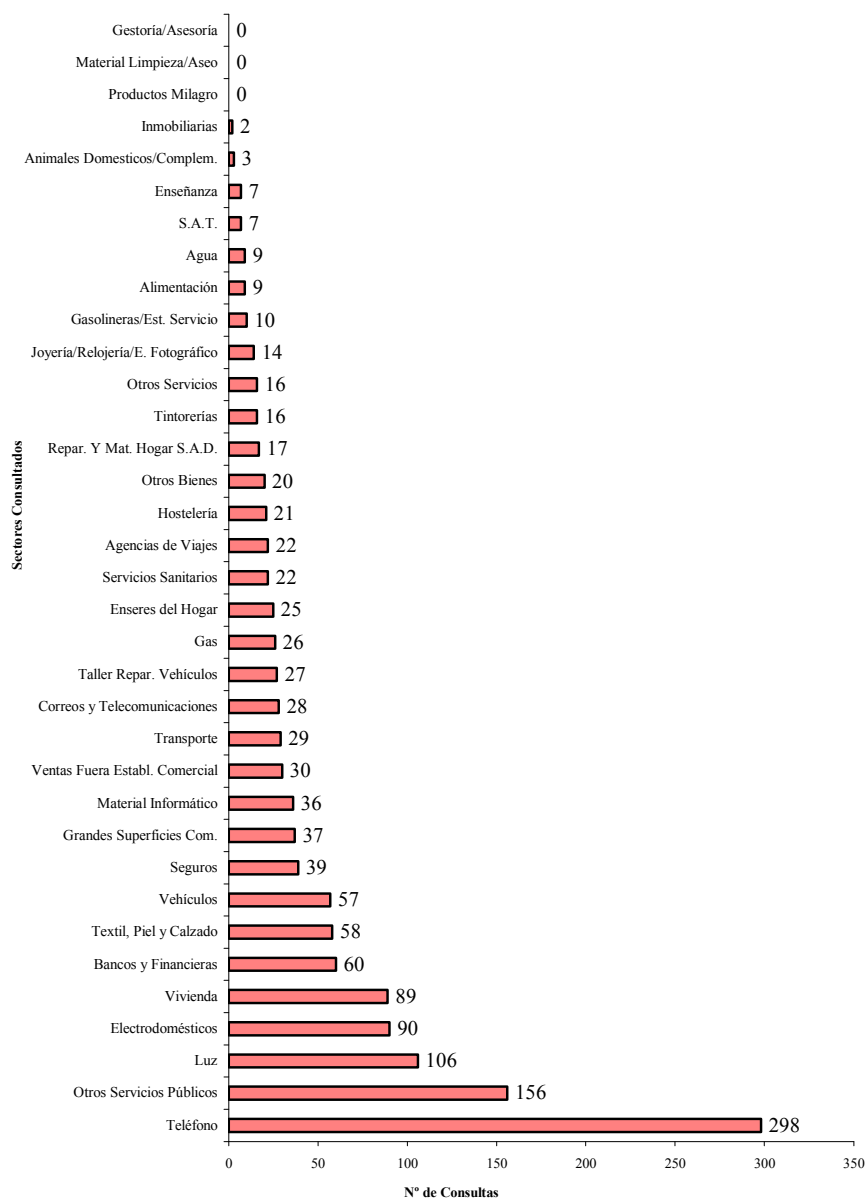
NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

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 2009. TOTAL: 1.386**

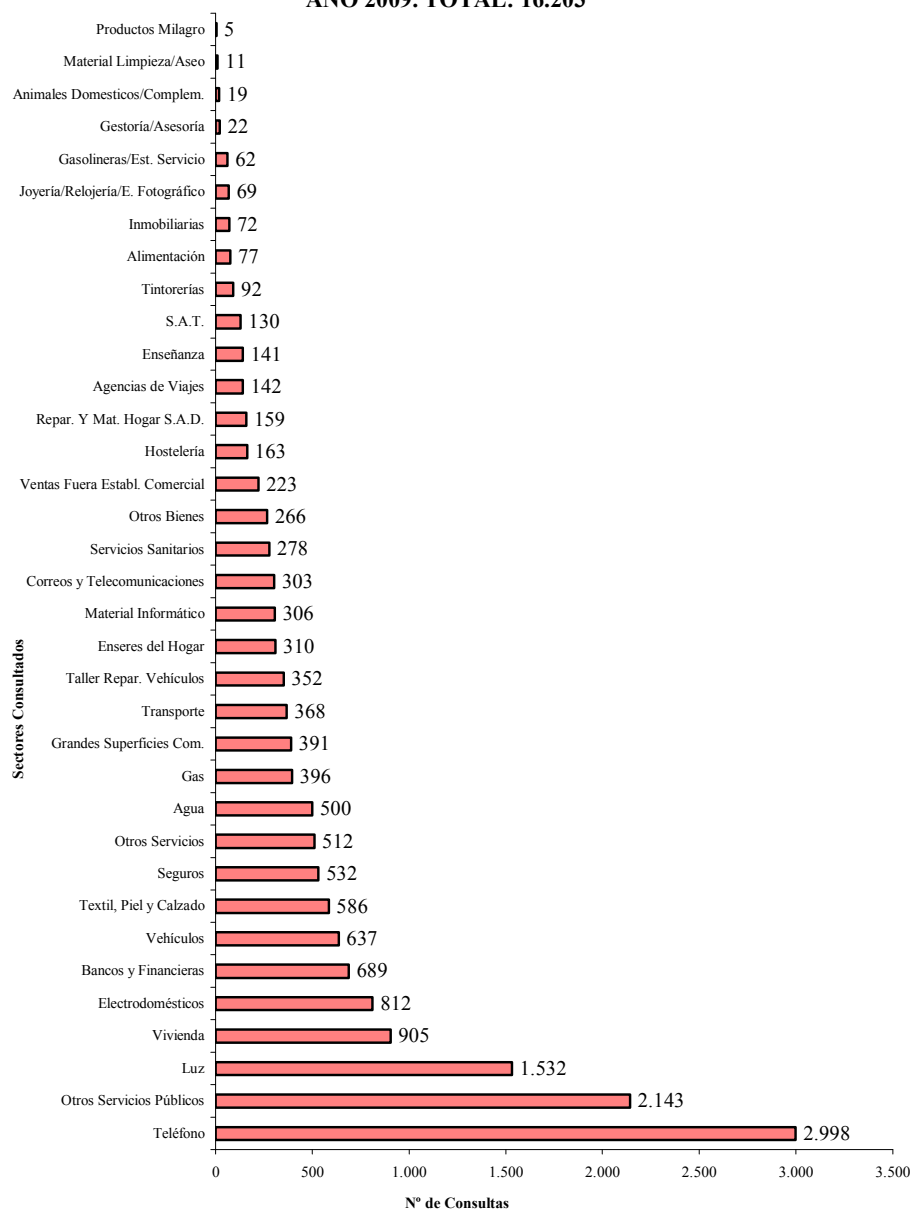


Fuente: Conselleria d'Indústria, Comerç i Innovació. Direcció General de Comerç i Consum.

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

Gráfico III.5.4

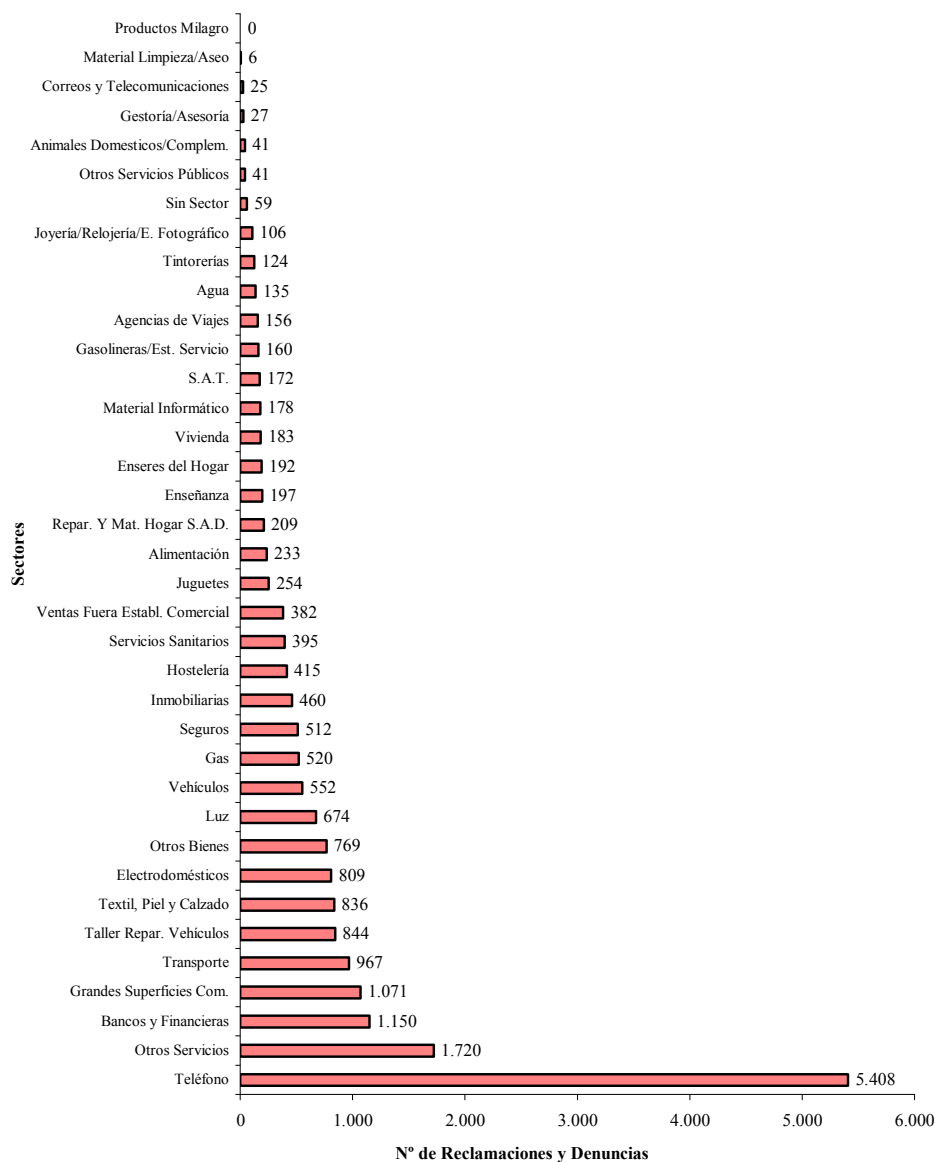
**NÚMERO DE CONSULTAS POR SECTORES EN VALENCIA.
AÑO 2009. TOTAL: 16.203**



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 2009. TOTAL C.V.: 19.982



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

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

En el Cuadro III.5.2, se apuntan los datos sobre las denuncias y reclamaciones presentadas en materia de consumo, en la Comunitat Valenciana durante el año 2009. Así, la cifra como se ha indicado anteriormente asciende a 19.982 que se desglosan en 18.213 reclamaciones y 1.769 denuncias.

Cuadro III.5.2

**DENUNCIAS Y RECLAMACIONES PRESENTADAS EN MATERIA DE CONSUMO
COMUNITAT VALENCIANA. AÑO 2009**

Sector	Denuncias				Reclamaciones			
	Alicante	Castellón	Valencia	Total	Alicante	Castellón	Valencia	Total
Sin Sector	1	1	11	13		22	24	46
Agua	1				34	6	95	135
Gas		4	6	10	51	47	412	510
Luz	1			1	132	53	488	673
Transporte	2		8	10	207	63	687	957
Teléfono	13	39	31	83	564	1.060	3.701	5.325
Correos y Telecomunicaciones				-	12	3	10	25
Otros Servicios Públicos					22		19	41
Alimentación	79	3	42	124	36	53	20	109
Productos Milagro								-
Textil, Piel y Calzado	450	4	43	497	90	39	210	339
Electrodomésticos	8	14	50	72	87	114	536	737
Vehículos	13	15	8	36	165	151	200	516
Vivienda	5	2	4	11	47	10	115	172
Enseres del Hogar	37	11	23	71	50	4	67	121
Material Limpieza/Aseo			5	5	1			1
Material Informático	7	7	12	26	60	14	78	152
Animales Domesticos/Complem.	1	1	1	3	8	7	23	38
Otros Bienes	28	12	113	153	182	66	368	616
Juguetes	81	13	18	112	43	18	81	142
Tintorerías	1	1		2	35	26	61	122
Grandes Superficies Com.	19	12	100	131	191	180	569	940
Taller Repar. Vehículos	20	2	26	48	190	11	595	796
S.A.T.		1	13	14	46	5	107	158
Gasolineras/Est. Servicio	2		8	10	50	42	58	150
Servicios Sanitarios	11		4	15	86	53	241	380
Hostelería	23	10	25	58	119	54	184	357
Enseñanza	3	2	4	9	58	30	100	188
Agencias de Viajes	2		2	4	32	21	99	152
Repar. Y Mat. Hogar S.A.D.	4	2	19	25	70	9	105	184
Joyería/Relojería/E. Fotográfico	1	3	12	16	25	12	53	90
Ventas Fuera Establ. Comercial	10		7	17	222	13	130	365
Bancos y Financieras	3	1	6	10	283	131	726	1.140
Seguros		1	3	4	78	70	360	508
Gestoría/Asesoría	1,00			1	4	4	18	26
Inmobiliarias	8	27	44	79	145	93	143	381
Otros Servicios	40	18	41	99	298	138	1.185	1.621
Total	875	206	689	1.769	3.723	2.622	11.868	18.213

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

Al distribuir esta información por provincias, se observa que en la provincia de Alicante, el número de denuncias fue de 875, en Castellón fue de 206 y en la provincia de Valencia de 689. Por sectores, la mayor cifra de denuncias fue para el sector de Textil, Piel y Calzado con 497 denuncias, para el sector de Otros Bienes con 153 y para el sector de Grandes Superficies Comerciales con 131.

Las reclamaciones se distribuyeron en una cifra de 3.723 en la provincia de Alicante, 2.622 en la de Castellón y 11.868 en la de Valencia. Tal y como se ha mencionado en los párrafos anteriores, por sectores, destacan los sectores de Teléfono con 5.325 reclamaciones, el de Otros Servicios con 1.621 y el de Bancos y Financieras con 1.140 reclamaciones.

5.3.2. Estadísticas de las Juntas Arbitrales de Consumo

Como ya se ha comentado en otras ediciones, el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo dispone en su artículo 1 que el Sistema Arbitral de Consumo 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. En este sentido interesa apuntar que la decisión sobre este conflicto recibe el nombre de Laudo y la eficacia que tiene es la misma que una sentencia judicial. 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.

De esta manera, en la Comunitat Valenciana, el registro de las solicitudes de arbitraje se efectúa en las propias Juntas Arbitrales de Consumo, bien ante las dependencias de organismos públicos como las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (O.M.I.C.) o bien ante los Servicios Territoriales de Turismo o de Consumo. También ocurre a veces que estas solicitudes se tramitan en las sedes de las propias organizaciones y asociaciones de defensa y protección de los consumidores y usuarios. El único requisito que se exige en estos casos es el de tener la condición de socio.

En nuestra Comunidad, las organizaciones de consumidores con mayor relevancia 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.

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

Cuadro III.5.3

**ESTADÍSTICAS GLOBALES DE LAS JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO EN LA
COMUNITAT VALENCIANA, AÑO 2009**

Solicitudes de arbitraje planteadas por los consumidores	Nº
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	1.367
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	884
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	844
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	3.484
Total Solicitudes de arbitraje 2009	6.579
Total Solicitudes de arbitraje 2008	6.752
Incremento años 08-09	-2,56%
Expedientes resueltos por Mediaciones previas a la realización de arbitraje	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	154
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	285
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	122
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	422
Total Solicitudes de arbitraje 2009	983
Total Solicitudes de arbitraje 2008	844
Incremento años 08-09	16,47%
Audiencias arbitrales celebradas	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	486
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	277
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	280
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	1.703
Total Solicitudes de arbitraje 2009	2.746
Total Solicitudes de arbitraje 2008	1.611
Incremento años 08-09	70,45%
Expedientes resueltos por Laudos dictados por las Juntas Arbitrales de Consumo	
Junta Arbitral de Consumo de Alicante	473
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	267
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	250
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	2.801
Total Solicitudes de arbitraje 2009	3.791
Total Solicitudes de arbitraje 2008	1.334
Incremento años 08-09	184,18%

.../...

MEMORIA 2009

.../...

Adhesiones de empresarios y profesionales al Sistema Arbitral de Consumo

Junta Arbitral de Consumo de Alicante	5.577
Junta Arbitral de Consumo de Alicante (Benidorm)	2.090
Junta Arbitral de Consumo de Castellón	1.563
Junta Arbitral de Consumo de Comunitat Valenciana	15.671
Total Solicitudes de arbitraje 2009	24.901
Total Solicitudes de arbitraje 2008	24.171
Incremento años 08-09	3,02%

Tipología de los Laudos dictados

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

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

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

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

Modalidades de los Laudos dictados

Unanimidad
Mayoría

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

En la Comunitat Valenciana, las sedes de las juntas arbitrales se localizan en primer lugar, en la Junta Arbitral de Consumo de la Comunitat Valenciana, con domicilio en la ciudad de Valencia y en segundo lugar, en las Juntas Arbitrales de Consumo de las ciudades de Alicante, Benidorm y Castellón.

En el Cuadro III.5.3 se indica la información del año 2009 sobre las estadísticas globales de las Juntas Arbitrales de Consumo en la Comunitat Valenciana.

En este cuadro, se observa como el número de las solicitudes de arbitraje presentadas en el año 2009 fue de 6.579 que implica un descenso del 2,56% sobre las 6.752 solicitudes del año 2008.

Al distribuir los datos por las Juntas Arbitrales de Consumo, se aprecia que del total del año 2009, una cifra de 1.367 solicitudes se solicitaron en la Junta Arbitral de Alicante, 884 ante la Junta de Benidorm, 844 ante la de Castellón y 3.484 ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunitat Valenciana, cuya sede está en la ciudad de Valencia.

El mismo Cuadro III.5.3 indica asimismo los datos de los expedientes resueltos por Mediaciones previas a la realización de arbitraje y se constata un incremento del 16,47% durante el año 2009, puesto que de los 844 expedientes de 2008 se pasó a 983 en el año 2009.

También se observa como en el año 2009, las audiencias arbitrales que se celebraron han aumentado considerablemente, ya que de 1.611 del año 2008 se ha incrementado en un 70,45% hasta alcanzar las 2.746 audiencias del ejercicio de 2009.

Los expedientes resueltos por Laudos dictados por las Juntas Arbitrales de Consumo han experimentado un notable incremento, ya que de los 1.334 Laudos del año 2008 se ha pasado a los 3.791 Laudos de este año. Al desglosar estos datos por las Juntas Arbitrales de Consumo, se aprecia como en Alicante se tramitaron 473 Laudos, 267 en Benidorm, 250 en Castellón y 2.801 en la Junta de la Comunitat Valenciana, con sede en la ciudad de Valencia.

En relación a las adhesiones de empresarios y profesionales al Sistema Arbitral de Consumo, durante el año 2009, se observa que se ha producido un ligero aumento respecto al año 2008, ya que se ha pasado de 24.171 adhesiones del año anterior a las 24.901 adhesiones actuales. Al analizar los datos por Juntas Arbitrales, se puede apreciar que en la Junta Arbitral de Consumo de Alicante se presentaron 5.577 adhesiones; 2.090 en la de Benidorm; 1.563 en la de Castellón y 15.671 en la Junta de la Comunitat Valenciana, con sede en la ciudad de Valencia.

Al igual que en los años anteriores, en el año 2009 tampoco se tiene la información sobre la tipología y las modalidades de los Laudos dictados por las Juntas Arbitrales de Consumo de la Comunitat Valenciana.

En anteriores Memorias se introducía un cuadro que indicaba el desglose de las solicitudes de arbitraje por sectores en la Comunitat Valenciana, que hasta la fecha no han sido facilitados los datos para el ejercicio de 2009.

Para concluir este punto, desde el CES-CV, se pretende una vez más, resaltar la importancia del contenido de estas estadísticas de las Juntas Arbitrales de Consumo. Esta trascendencia se debe a que los mismos aportan datos importantes sobre el uso del Sistema Arbitral de Consumo, en nuestra Comunidad, por los consumidores y usuarios para la resolución de problemas y controversias, en materia de consumo.

5.4. PROGRAMAS DE LA GENERALITAT VALENCIANA EN MATERIA DE CONSUMO

En el año 2008, la Conselleria d'Indústria, Comerç i Innovació para el ejercicio de 2009 dictó principalmente dos órdenes, en las que se recogían los principales programas en materia de consumo.

La primera, la Orden de 30 de diciembre de 2008, por la que se establecen las bases para la concesión de subvenciones para acciones específicas en materia de consumo para el ejercicio 2009 y la segunda, la Orden de 30 de diciembre de 2008, 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 2009.

Existen otras órdenes complementarias a las indicadas que son las siguientes: la Orden de 30 de diciembre de 2008, 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 2009, la Orden de 30 de diciembre de 2008, 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 2009, la Orden de 30 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 específicas en materia de consumo para el ejercicio 2009 y la Orden de 30 de diciembre, por la que se convoca el Concurso Escolar 2008/2009: Consumópolis 4, sobre consumo responsable.

En el Cuadro III.5.4 se indican las actividades desarrolladas en materia de consumo durante el ejercicio de 2009, que se han gestionado desde la Direcció General de Comerç i Consum, según lo que se dispone en las órdenes citadas con anterioridad.

Así, los programas son los 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.

MEMORIA 2009

Cuadro III.5.4

ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN MATERIA DE CONSUMO, 2009

ACTIVIDAD	TIPO DE ACCIÓN	Nº ACCIONES REALIZADAS Y REPERCUSIÓN
Acciones informativas	* Día Mundial de los Derechos de los Consumidores.	1.200 asistentes
	* Entrevistas, notas de prensa, artículos publicados	30 notas de prensa sobre diversos temas
OMICS y Asociaciones de Consumidores	* Oficinas Municipales de Información al Consumidor	81 Oficinas Municipales de Información al Consumidor, de las cuales 36 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	
Hojas de Reclamaciones	* Distribución de Hojas de Reclamaciones	No tenemos datos de este ejercicio
Formación básica y especializada de la población adulta	* Formación básica	4 cursos/jornadas/seminarios con 244: Curso sobre suministro de energía; 1er Seminario Iberoamericano de Arbitraje de Consumo; Jornada sobre productos financieros para técnicos asoc. Consumidores.
	* Formación Técnica Especializada	4 cursos con 139 asistentes: La protección del consumidor en el ámbito financiero y de la inversión; Actualización normativa consumo (2 ediciones); Pdto sancionador materia consumo.
Educación de la población infantil y juvenil en el marco de la enseñanza obligatoria	* Programa de educación del consumidor en la escuela	
	- Líneas de acción: elaboración de material para talleres, monografías y otros recursos didácticos.	19 actividades diferentes
	* Red de educación del consumidor	
	- Líneas de acción: Elaboración de materiales, participación en publicaciones especializadas, encuentro e intercambio de experiencias docentes, diversos materiales página Web para la comunicación de los miembros de la Red, etc.	352 Centros educativos de 141 localidades han utilizado los diversos materiales
	* Proyectos de investigación educativa	
	- Temas de investigación: Nuevas tecnologías; Consumo solidario...	92.907 alumnos han participado en las diferentes actividades del Programa
	- Certámenes y Concursos	Concurso Consumópolis (anual): 740 niños y niñas agrupados en 148 equipos participantes. 38 equipos finalistas.

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

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

Anteriormente, se ha indicado que en la Orden de 30 de diciembre de 2008, 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 2009 y de esta manera, en el Cuadro III.5.5, se insertan las actuaciones apoyadas y el importe de las subvenciones en el ejercicio de 2009 que están relacionadas con esta Orden.

En el Cuadro se incorpora la información sobre la cifra total de las acciones subvencionadas y el importe recibido por ellas, en las que se distinguen las líneas de actuación.

Cuadro III.5.5

APOYO FINANCIERO DURANTE EL EJERCICIO 2009

	Actuaciones Apoyadas	Importe
Ayudas a corporaciones locales		
Gastos corrientes	46	400.158,04 €
Gastos de inversión	38	152.927,38 €
Ayudas a federaciones y asociaciones		
Gastos corrientes	24	557.695,40 €
Gastos de inversión	18	67.627,42 €
Acciones específicas		
Actividades de formación, información y estudios e investigaciones en materia de consumo	35	338.936,17 €
Acciones educativas		
Proyectos de inversión e innovación educativa sobre educación del consumidor	38	22.974,43 €
Participación en Juntas Arbitrales		
Gastos corrientes	78	125.000,00 €
Becas de investigación		
Gastos corrientes	9	108.973,31 €
TOTAL	286	1.774.292,15 €

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

En el año 2009, la cifra de acciones que se apoyaron fue de 286 y el importe ascendió a 1.774.292,15 euros, que implica un aumento del 7,92% sobre las acciones subvencionadas y un descenso del importe del 11,27% puesto que en el ejercicio de 2008, las acciones apoyadas fueron 265 actuaciones y el importe subvencionado de 1.999.820,82 euros.

La Direcció General de Comerç i Consum, como en el año anterior, también en al año 2009, destinó la mayor parte de las ayudas a las corporaciones locales, con un total de 84 acciones apoyadas y 553.085,42 euros de subvención y a las federaciones y asociaciones, con 42 actuaciones y una suma de 625.322,82 euros. A sensu contrario, como en los años anteriores, la actuación con menos apoyos fue la de becas de investigación, con 9 acciones y un importe total de 109.004,31 euros.

En el ejercicio de 2008, las ayudas a corporaciones locales sumaron un total de 117 acciones apoyadas y 643.477,72 euros de subvención y las relacionadas con las federaciones y asociaciones tuvieron un importe de 737.185,11 euros y 39 actuaciones. Las que presentaron menor apoyo fueron las becas de investigación, con un importe de 105.600 euros y 8 acciones.

Como novedad en la presente Memoria, se introducen dos nuevos cuadros, uno relativo a la red de alertas y los productos retirados en la Comunitat Valenciana y el otro, sobre el Teléfono del consumidor y las consultas realizadas.

Cuadro III.5.6

RED DE ALERTAS. PRODUCTOS RETIRADOS EN LA C.V., 2009

SECTOR	Total	%
Textil y calzado	85.257	82,84
Material eléctrico	9.514	9,24
Iluminación eléctrica	1.725	1,68
Juguetes	583	0,57
Pequeño electrodoméstico	447	0,43
Material deportivo	281	0,27
Productos químicos	240	0,23
Puericultura	229	0,22
Resto sectores	4.646	4,51
TOTAL	102.922	100,00

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

En primer lugar, el Cuadro III.5.6 los productos retirados ascendieron a 102.922, donde destaca el sector textil y calzado con 85.257 productos, que

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

representan un 82,84% y le sigue el sector de material eléctrico con 9.514 productos y un 9,24%.

Cuadro III.5.7

**TELÉFONO DEL CONSUMIDOR. CONSULTAS POR PROVINCIAS EN LA
COMUNITAT VALENCIANA, 2008-2009**

	2008	2009	Dif. 09-08
Alicante	2.911	3.428	17,76%
Castellón	1.111	1.399	25,92%
Valencia	13.526	16.333	20,75%
Comunitat Valenciana	17.548	21.160	20,58%

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

Finalmente, en el Cuadro III.5.7, las consultas realizadas al Teléfono del Consumidor sumaron un total de 21.160, que se distribuyen en 3.428 en Alicante, 1.399 en la provincia de Castellón y 16.333 en Valencia, que suponen un 20,58% más que el año anterior.