



AYUNTAMIENTO DE CIUDAD REAL

SERVICIO MUNICIPAL DE
CONSUMO

Memoria

Servicio Municipal de Consumo

2015



La elección de las campañas que se van a realizar durante el año es el resultado de la evaluación de los problemas más importantes que plantean los ciudadanos.

Así pues, tras analizar nuestros registros, se observa si la causa de estas demanda es por desinformación del usuario, por lo que se incrementarán el número de campañas informativas o bien, si son debidas a una mala gestión por parte del empresario, de esta forma se aumentará el número de visitas de inspección para asegurarnos que la normativa vigente se cumple.

Los **objetivos** que se propone este Servicio Municipal al realizar estos proyectos son:

1. Lograr un alto grado de concienciación ciudadana y para ello es imprescindible que el consumidor conozca sus derechos y obligaciones.
2. Difundir la debida y necesaria información, para lograr un consumo más racional de bienes y servicios.
3. Fomentar la educación de los consumidores, introduciendo la materia de consumo en los colegios, a fin de conseguir unos mejores consumidores para el futuro.
4. Intentar que el desarrollo de nuestra programación sea del dominio del ciudadano para que de este modo se conciencien y colaboren. Así, entre todos conseguimos que el consumo y todo lo que conlleva sea racional.

El desarrollo de estas campañas se hace a distintos niveles:

- **Formación y educación**.- Conferencias en los distintos Centros Sociales de nuestra ciudad; Talleres educativos en colegios.
- **Información**.- A través de folletos, intervenciones en radio, T.V., etc.
- **Inspección y Control**.- Labor que realiza la unidad de Inspección para controlar que los distintos productos y servicios que se comercializan en el mercado cumplan con la Legislación Vigente. Dentro de estas campañas se engloban también las informaciones que recibe el sector empresarial, necesarias para que se cumplan las normas contempladas en la legislación.
- **Oficinas y Servicios de Información**.- Recepción de Consultas, quejas, así como el trámite de reclamaciones y denuncias.



RELACIÓN DE CONSULTAS, RECLAMACIONES Y QUEJAS RECIBIDAS Y TRAMITADAS DEL AÑO 2015

El total de demandas que se han tramitado en el año 2015 han sido **4.255**.

	2015
QUEJAS	24
DENUNCIAS	0
CONSULTAS	3495
RECLAMACIONES	736
TOTAL	4.255

- **QUEJAS (24).** La mayoría han sido por un servicio mal prestado o por mala información.

TELECOMUNICACIONES
AGENCIAS DE VIAJES Y TRANSPORTE AÉREO
BANCOS

- **CONSULTAS (3.495).** Los sectores mas representativos son los siguientes:

TELECOMUNICACIONES	883
ENERGIA ELÉCTRICA, GAS Y AGUA	511
REPARACIÓN DE ELECTRODOMESTICOS	159
SEGUROS	206
VIAJES	106
VIVIENDA	194
BANCOS	256
AUTOMÓVILES	154
ROPA-CALZADO	137
ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES	449
Hojas de reclamaciones	
SALUD	32



SUPERMERCADOS (ALIMENTACIÓN)	31
TINTORERIA	70
OTROS	307
Servicio de correos	
Juguetes defectuosos	
Compras on-line	
Enseñanza (cursos)	
Perfumerías	
Joyerías	
Inclusión en ficheros de solvencia económica	

El incremento de consultas con respecto a otros años refleja que el consumidor o usuario solicita información antes de adquirir un producto o contratar un servicio.

De esta forma se asegura de sus derechos no llegando en la mayoría de los casos a tener que reclamar.

- **RECLAMACIONES (736)**, que detalladas por sectores mayoritarios son las Siguientes:

TELECOMUNICACIONES	430
ENERGIA ELECTRICA, GAS Y AGUA	152
BANCOS	18
ELECTRODOMESTICOS	21
VIAJES	15
SEGUROS	24
ROPA-CALZADO	19
AUTOMOVILES	8
SALUD	2
SUPERMERCADO	2
TINTORERIA	1
VIVIENDA	8
OTROS	36
Correos	
Juguetes defectuosos	
Compras on-line	
Enseñanza (cursos)	
Joyerías	



En el sector de las **telecomunicaciones**, el mayor número de demandas y reclamaciones son relativas a:

- SMS no solicitados o llamadas de tarificación adicional no realizadas.
- Cobro de tarifas distintas a las contratadas.
- Deudas reclamadas y no reconocidas.
- Facturación por parte de la compañía habiendo solicitado la baja o portabilidad y realizando el abono a la compañía con la que realmente opera (duplicidad de facturas).
- Solicitar baja de la prestación del servicio y no realizarla.
- Cobro de servicios no contratados.
- Portabilidad no efectiva.

En cuanto a la **energía eléctrica**, principalmente son por:

- Servicios de mantenimiento.
- Facturaciones estimadas.
- Cortes de luz.
- Cambio de comercializadora.

En lo referente a la **reparación de electrodomésticos**, se deben a:

- No hacerse cargo, los establecimientos vendedores, de la reparación y, por tanto, no cumplir la garantía.
- Diagnósticos de reparaciones incorrectos, lo que supone un exceso de las facturas.



Las reclamaciones y demandas a **agencias de viajes** vienen motivadas sobre todo por:

- Cancelaciones de viajes.
- Categoría de los hoteles inferior a la contratada.
- Billetes de avión.
- Retraso de vuelos.
- Incidencias con el equipaje (destrucción, pérdida o daños del equipaje facturado).

En el sector de la **reparación de vehículos**, son mayoritariamente relativas a diagnósticos de reparaciones mal efectuadas.

Por último, las relacionadas con **bancos y cajas** son debidas principalmente a:

- Comisiones.
- Gastos de cancelación de cuentas.



ACTUACIONES INSPECTORAS

Las actuaciones inspectoras llevadas a cabo por el Servicio Municipal son:

Actuaciones inspectoras 2015

Campañas programadas por la JCCM	112
Denuncias	51
Oficios	136
Ferias, verbenas, eventos	125
Entrega de distintivos arbitrales	1
Redes de alerta	9797
TOTAL	10762

Campañas programadas por la JCCM 2015

Programas Establecimientos de Nueva Apertura	112
Oficio	136
TOTAL	248

En los últimos años el ciudadano ha sido espectador de diferentes acontecimientos relacionados con la seguridad de los productos. Esto ha supuesto una mayor sensibilización social frente a los riesgos derivados del uso y consumo de bienes no seguros.

La utilización de nuevas técnicas, la globalización del mercado y la aparición de nuevos productos impone la necesidad de disponer de medidas preventivas a fin de eliminar o reducir el riesgo a un nivel mínimo aceptable.

El sistema de red de alerta es un instrumento indispensable para la protección de la salud y seguridad de los consumidores.

Por ello se ha incrementado el número de actuaciones inspectoras en la búsqueda de productos cuyo uso pueda poner en peligro la salud y seguridad de los ciudadanos.



ACTIVIDADES FORMATIVAS

Nuestro principal objetivo es Lograr un alto grado de concienciación ciudadana difundiendo la debida y necesaria información y así lograr un consumo más racional de bienes y servicios.

Pretendemos desde el Servicio Municipal de Consumo que el ciudadano conozca los derechos y obligaciones que como consumidor y usuario le asisten.

Educar al niño en las diversas etapas, con el fin de que conozca el medio que le rodea y vaya adquiriendo una conciencia crítica y distinguiendo sus derechos y deberes como consumidor.

Durante el 2015, el Servicio de Consumo ha organizado o colaborado en diferentes actividades formativas, entre las que encontramos:

- Charlas- conferencias:
 - Consumo sostenible en el hogar
 - La cesta de la compra
 - Alimentos saludables
 - Consumo responsable en Navidad
- Cuenta-cuentos
 - Navidad
 - Escuelas de verano
- Visita de escolares al Mercado Municipal: origen y distribución de alimentos



CONSEJO LOCAL DE SOSTENIBILIDAD

Con el fin de instruir un adecuado marco de encuentro entre los sectores sociales implicados en el Consumo Local, se crea el Consejo Local de Consumo, hoy integrado en el de Sostenibilidad. Propicia la vía de colaboración necesaria para conseguir la mejor ordenación y la máxima eficacia de actuaciones en este campo, permitiendo asimismo, la protección de los derechos que la ley reconoce a los consumidores y usuarios, sin menoscabo de los derechos inherentes a los ámbitos de la producción, elaboración, distribución y comercialización.

Durante el año 2015, se han celebrado las siguientes reuniones del Consejo Local de Sostenibilidad:

- **17 de Febrero de 2015**
 - Memoria Anual del Área de Sostenibilidad del año 2014.
 - Acciones realizadas fruto de las iniciativas emanadas del grupo de trabajo de limpieza urbana.
 - Presentación del calendario de actividades de educación ambiental para 2015.
- **11 de junio de 2015**
 - Aprobación del acta anterior.
- **15 de septiembre de 2015**
 - Composición del Consejo Local de Sostenibilidad. Ratificación de nombramientos y propuesta de nuevos miembros.
 - Propuesta de Modificación del Consejo Local de Sostenibilidad.