

**SERVICIO MUNICIPAL DE CONSUMO  
Y MERCADO**

La memoria de actuaciones del Ayuntamiento de Ciudad Real en materia de Consumo en el ejercicio 2016, presenta las principales actividades desarrolladas por el Servicio Municipal de Consumo y Mercado, destinadas a la protección y defensa de los derechos de los consumidores.

Los **objetivos** que se propone este Servicio Municipal al llevar a cabo las distintas actividades 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. Propiciar la colaboración y acercamiento entre entidades oficiales y privadas implicadas en la defensa de los consumidores.
5. Mantener vías eficaces para la resolución de los conflictos de consumo.
6. 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
7. Velar porque los productos y servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios en el mercado sean seguros, verificando que los establecimientos comerciales cumplan los requisitos legales.

## **ACTIVIDADES EN LA OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC)**

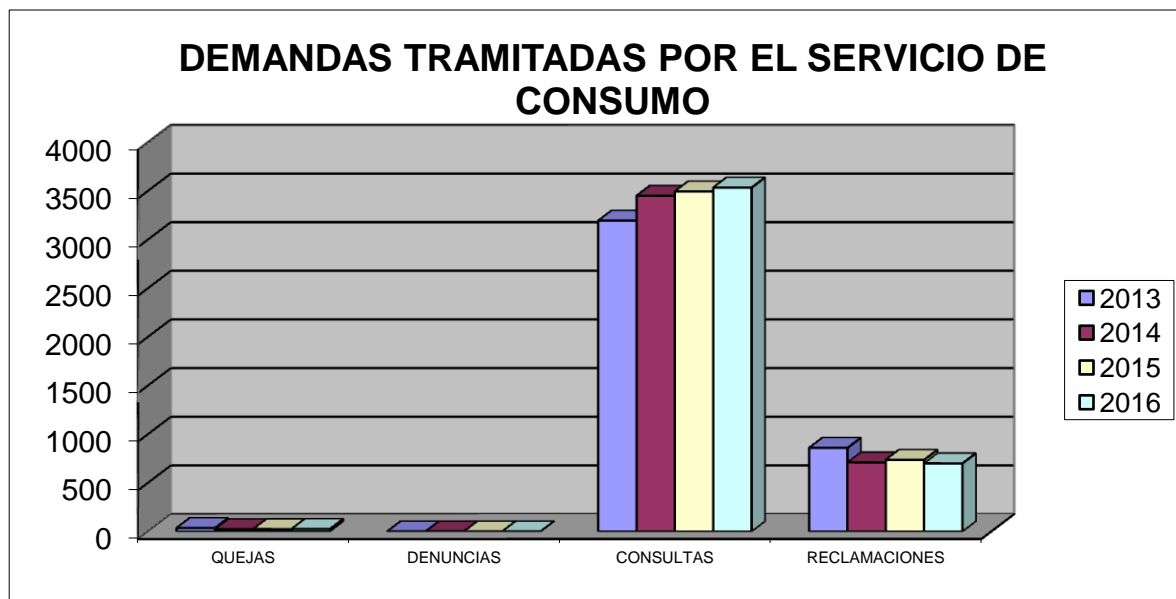
Las actuaciones que realiza son:

- Informar sobre los servicios que presta la OMIC.
- Suministrar información general en materia de consumo respecto a bienes y Servicios.
- Asesorar y orientar sobre los organismos competentes para su resolución en aquellas materias específicas que excedan el ámbito de actuación de la OMIC.
- Recibir las reclamaciones y denuncias formuladas por los consumidores.
- Mediar en los conflictos entre consumidores y empresas.

### **DEMANDAS TRAMITADAS POR LA OMIC**

A continuación podemos observar las quejas, denuncias, consultas y reclamaciones tramitadas por el Servicio Municipal de Consumo en 2013, 2014, 2015 y 2016:

	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
<b>QUEJAS</b>	35	23	24	25
<b>DENUNCIAS</b>	1	0	0	1
<b>CONSULTAS</b>	3194	3450	3495	3534
<b>RECLAMACIONES</b>	859	710	736	700
<b>TOTAL</b>	<b>4089</b>	<b>4183</b>	<b>4255</b>	<b>4260</b>



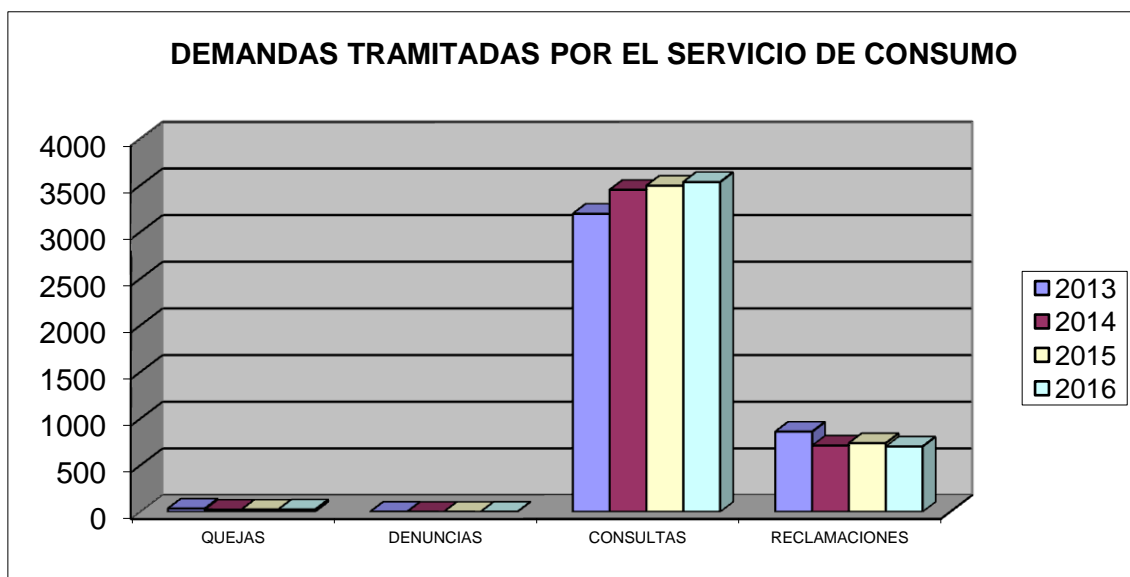
El total de demandas que se han tramitado durante 2016 han sido 4.260. Mayoritariamente son temas vinculados a las grandes empresas de telecomunicaciones y a las suministradoras de energía (gas y luz). Estas demandas acaparan las peticiones de los ciudadanos.

El detalle de las demandas tramitadas en 2016 es el siguiente:

- **Quejas:** la mayoría han sido por un mal servicio prestado o por mala información. Fundamentalmente en los servicios de suministro de electricidad y en telefonía.
- **Consultas:** los sectores mayoritarios sobre los que se reciben son los siguientes:

Sector al que se refiere la consulta	2013	2014	2015	2016
Telecomunicaciones	1003	1064	883	667
Suministros energéticos	650	573	511	446
Reparación de electrodomésticos	90	132	159	178
Servicios inmobiliarios	81	121	194	305
Bancos	272	265	256	224
Reparación de vehículos	64	103	154	210
Agencia de Viajes	41	75	106	236
Otros	1161	1117	1232	1268

## CONSULTAS

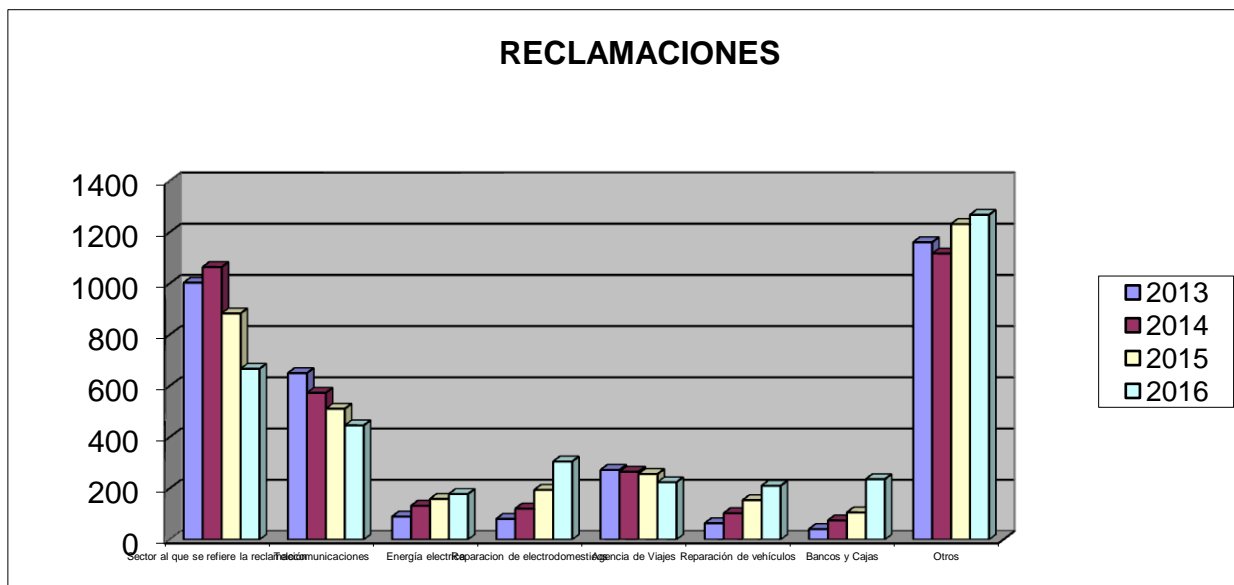


El incremento de consultas refleja que el consumidor o usuario solicita información antes de adquirir un producto o contratar un servicio.

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

- **Reclamaciones:** los sectores mayoritarios sobre los que se reciben este tipo de demandas son los siguientes:

Sector al que se refiere la reclamación	2013	2014	2015	2016
Telecomunicaciones	508	511	430	369
Suministros energéticos	197	146	152	100
Reparación de electrodomésticos	29	16	21	40
Viajes	9	7	8	38
Reparación de vehículos	5	6	18	21
Bancos y Cajas	33	18	8	22
Otros	21	6	99	110
<b>TOTAL</b>	<b>802</b>	<b>710</b>	<b>736</b>	<b>700</b>



Observando pormenorizadamente los datos vemos, que los sectores a los que se refieren los asuntos planteados por los ciudadanos ante la OMIC, la mayoría de ellos, un 52,7% corresponden al grupo de telecomunicaciones (telefonía, proveedores de acceso a internet, etc.); el 14,28% al sector de los suministros energéticos (electricidad, gas, etc.) y agua ; el 5,71% corresponde al sector de reparaciones de electrodomésticos; el 5,42% a viajes (agencias, vuelos, hoteles, etc.); el 3% corresponde a la reparación de vehículos; el 3,14% al sector bancario (gastos de cancelación, comisiones, cláusulas suelo de hipotecas, etc.). El resto un 15,71% son reclamaciones referidas a sectores de alimentación, vivienda e información general, todos ellos con porcentajes considerablemente menores.

- En el sector de las telecomunicaciones, el mayor número de demandas y reclamaciones son relativas a:
  - o SMS no solicitados o llamadas de tarificación adicional no realizadas.
  - o Cobro de tarifas distintas a las contratadas.
  - o Deudas reclamadas y no reconocidas.
  - o 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).
  - o Solicitar baja de la prestación del servicio y no realizarla.
  - o Cobro de servicios no contratados.
  - o Portabilidad no efectiva
  
- En cuanto a la energía eléctrica, principalmente son por:
  - o Facturaciones estimadas.
  - o Cortes de luz.
  
- 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 relativas a 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 efectuados.
- Por último, las relacionadas con bancos y cajas son debidas principalmente a:
  - Clausulas suelo, hipotecas.
  - Comisiones.
  - Gastos de cancelación de cuentas.

## **ACTIVIDADES DE INFORMACIÓN**

La acción informativa se basa también en la realización de determinadas campañas divulgativas dirigidas a la ciudadanía en general, bien sea a través de la web municipal, y mediante notas de prensa, intervenciones en radio, TV que se complementan con la distribución de diverso material divulgativo como folletos, guías y recomendaciones sobre temas de consumo específicos.

- Diario La Tribuna (30 de julio de 2016) Campañas municipales de inspección.
- Entrega de folletos divulgativo sobre garantías, reparación de electrodomésticos, y juguetes en centros sociales, y en la sede de la OMIC.

## **ESPACIO WEB DEL AYUNTAMIENTO DE CIUDAD REAL SOBRE CONSUMO**

Durante el año 2016 se han realizado actualizaciones de los contenidos del Servicio Municipal de Consumo y Mercado dedicados a información sectorial, actividades programadas, notas informativas en materias novedosas.

Se han actualizado los modelos de presentación de demandas facilitando así la comunicación con la OMIC.

En este espacio los consumidores pueden obtener información relacionada con el ámbito de consumo en general, y específicamente sobre las actuaciones de la OMIC.

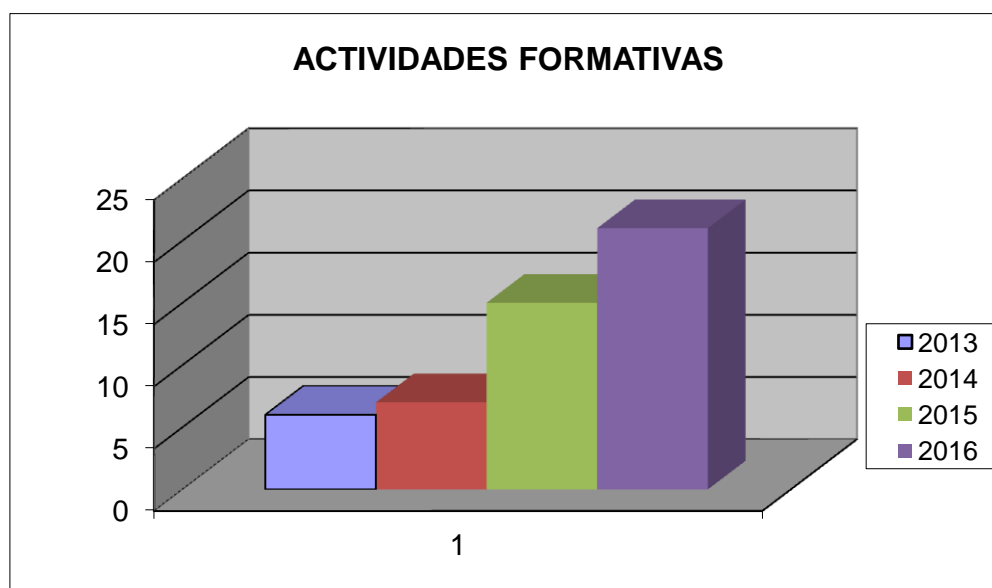
## **ACTIVIDADES FORMATIVAS Y DE EDUCACIÓN**

Es necesario facilitar a los consumidores y usuarios, teniendo en cuenta la actual situación económica, información actualizada sobre sus derechos a través de diferentes actividades ofrecidas por la administración municipal.

Durante 2016, el Servicio de Consumo ha organizado o ha colaborado en diferentes actividades formativas, entre las que encontramos:

- Charla “transformación de alimentos del campo a la mesa” y Visita al Mercado Municipal de Abastos. Un total de 90 niños divididos en 4 grupos de 2º de primaria (10/03/2016).
- Talleres de reciclaje. C.S. El Pilar 11:30 (08/05/2016).
- Talleres de reciclaje. C.S. Los Ángeles 17:30 (09/05/2016).
- Taller de reciclaje. Casino (mayo 2016).
- Taller reciclaje. Los rosales (12/12/2016)
- Gymkhanas en el mercado municipal. Master chef junior (13/07/2016).
- Gymkhanas en el mercado municipal. Master chef junior (20/07/2016).
- Intercambio de recetas por libros. Mercado Municipal. Todos los viernes.
- Escuela de verano 2016. Cuentacuentos (27/07/2016, 28/07/2016).
- .Charla sobre alimentos y visita al Mercado de los alumnos del Colegio San José, tres grupos (octubre 2016).
- Charla sobre Alimentos del mercado a casa. Alumnos Colegio San José (10/11/2016).
- Talleres de Juguetes no sexistas, Jugarama (Diciembre 2016).
- Charlas en centros sociales (marzo y mayo de 2016).- Se trata de acciones formativas en la que se exponen y debaten temas básicos de consumo. Las temáticas tratadas en cada centro se han organizado en función de las necesidades del grupo destinatario:

- Contratos de suministro energético.
- Ventas a distancia





## **ACTIVIDADES DE INSPECCIÓN**

Uno de los objetivos fundamentales del Ayuntamiento es asegurar que los productos y servicios puestos en el mercado a disposición de los consumidores y usuarios cumplen sus expectativas y respetan sus derechos.

En este sentido, a través del control de mercado se previenen, detectan y corrigen posibles incumplimientos relativos a las exigencias legales vigentes sobre protección de la salud, la seguridad y los legítimos intereses económicos de los consumidores.

Para llevar a cabo estos objetivos se han realizado las siguientes actuaciones:

<b>Actuaciones inspectoras</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Campañas programadas por la JCCM	116	107	112	146
Denuncias		50	51	22
Oficio	189	165	136	151
Ferias, verbenas, eventos	111	120	125	160
Control en el mercadillo	540	540	540	540
Redes de alerta	10367	10986	9797	9339
<b>TOTAL</b>	<b>11123</b>	<b>11968</b>	<b>10762</b>	<b>10358</b>

La Red de Alerta es el sistema de intercambio rápido de información entre las Administraciones competentes en el Estado para facilitar una comunicación e intercambio rápido de información de aquellas actuaciones que se adopten en caso de riesgo grave para la salud o seguridad de las personas consumidoras.

Existen varias formas de detectar un producto peligroso:

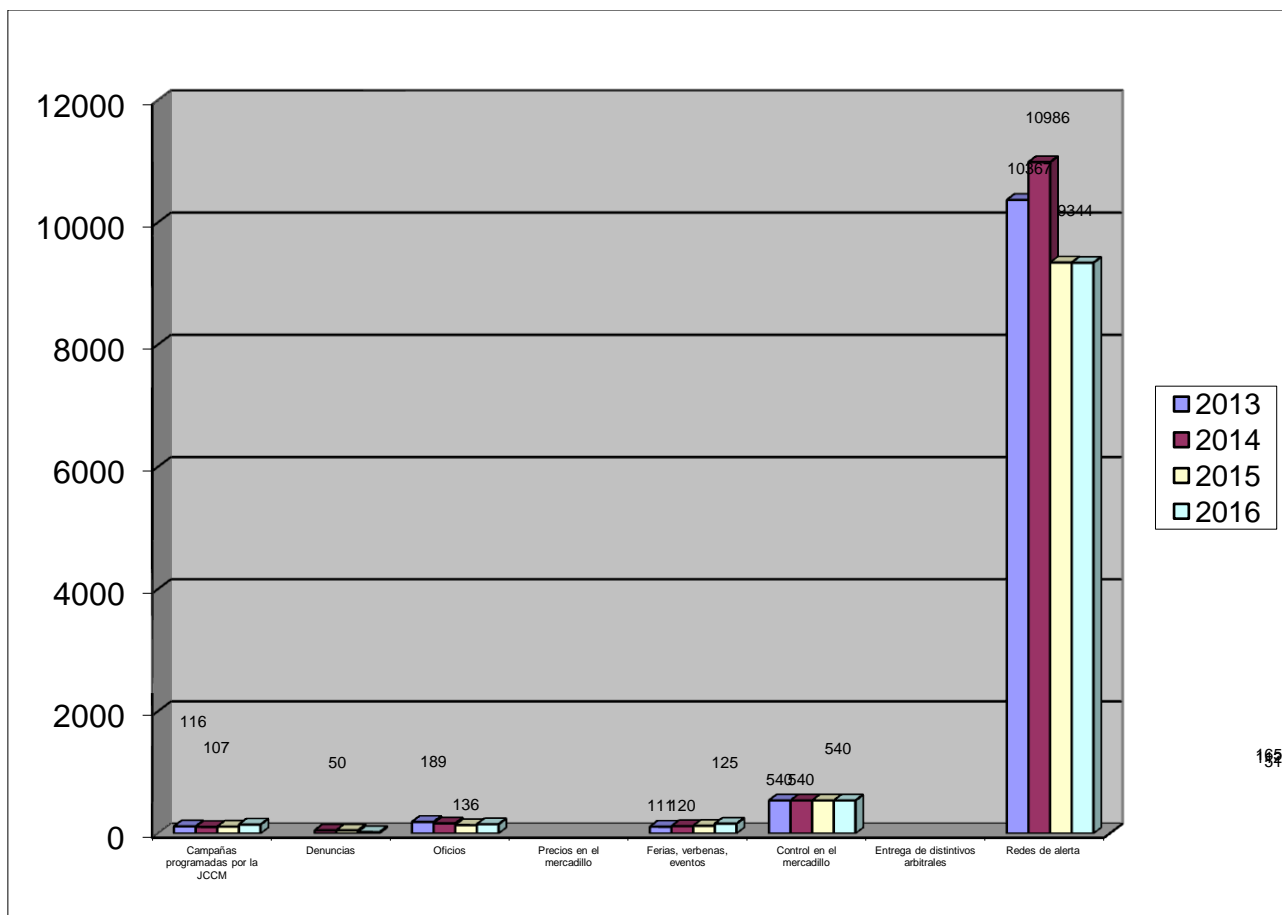
- A través de las denuncias de los propios consumidores.
- Campañas de inspección y control llevadas a cabo periódicamente por los organismos de consumo.
- Comunicaciones que realizan otros organismos.
- Información que aportan los productores y distribuidores, cuando realizan controles internos de calidad y detectan alguna incidencia que afecta a la seguridad de los consumidores. Ellos mismos comunican las medidas que van a adoptar a la administración y a los consumidores.

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 por ello un instrumento indispensable para la protección de la salud y seguridad de los consumidores.

La búsqueda de productos cuyo uso pueda poner en peligro la salud y seguridad de los ciudadanos es una labor inspectora fundamental.



## **CONSEJO LOCAL DE SOSTENIBILIDAD**

En el Ayuntamiento de Ciudad Real se crea el Consejo Local de Consumo con el fin de instruir un adecuado marco de encuentro entre los sectores sociales implicados en el consumo local, que propicie la vía de colaboración necesaria en 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.

Actualmente este Consejo se encuentra integrado en el consejo local de sostenibilidad que ha mantenido en 2016 las siguientes sesiones:

- **10 de Febrero de 2016**
  - Presentación de la propuesta de modificación del Reglamento del Consejo Local de Sostenibilidad.
  - Propuesta de inclusión de nuevos miembros.
  - Presentación Memoria Anual de Medioambiente, Limpieza y Consumo.
- **11 de mayo de 2016**
  - Acuerdo sobre modificación del Reglamento del Consejo Local de Sostenibilidad.

- Acuerdo sobre inclusión de nuevos miembros.
- **8 julio 2016**
  - Presentación de la documentación relativa a la situación acústica de la zona del Torreón para su tramitación como zona ambientalmente saturada (ZAS).
- **14 diciembre 2016**
  - Informe invalidación de acuerdos sobre la aprobación del Reglamento del Consejo Local de Sostenibilidad y de la aprobación de la incorporación de nuevos miembros.
  - Propuesta y aprobación de la modificación del borrador de Reglamento del Consejo Local de Sostenibilidad.
  - Propuesta y aprobación de la zona ZAS “EL TORREÓN” e inclusión de medidas correctoras.
  - Presentación del Plan Integral de Limpieza Viaria y residuos.

## **ACTIVIDADES DE MERCADO Y VENTA AMBULANTE**

El Mercado Municipal de Abastos ubicado en la calle Postas nº 8, cuenta con 68 puestos o casetas, de las que una de ellas se utiliza como punto de información municipal. En 2016 han quedado 10 vacantes. Se ha iniciado un nuevo pliego para cubrir tanto las vacantes existentes como los puestos cuyo periodo de concesión ha finalizado.

Se han llevado a cabo varias actividades con el fin de potenciarlo como son emisión de programas de TV, actualización de página WEB donde se puede encontrar información de todos los servicios y puestos que allí se ubican.

Se organizan visitas y charlas relativas a los alimentos. E incluso actividades de recopilación e intercambio de recetas y libros, fomentando así también la lectura en el ciudadano.

Desde este servicio municipal también se organizan determinadas modalidades de venta ambulante, como son:

- El Mercadillo Municipal de la Granja. Formado por 206 puestos, estando vacantes 17 en polivalencias y 9 en alimentación. Actualmente esta Concejalía está inmersa en la elaboración de un pliego para la concesión de los puestos vacantes.
- Venta en vía pública. Tal y como establece la Ordenanza Reguladora de la Venta Ambulante en el Ayuntamiento de Ciudad Real en la vía pública se podrá conceder licencias de venta ambulante para puestos aislados con carácter excepcional para los productos que se señalan a continuación:
  - Venta de velas.
  - Venta de flores y frutos secos
  - Venta Castañas asadas y caridades.

En 2016 se han concedido:

2 licencias para venta de velas

18 licencias para flores y 2 de frutos secos

4 licencias para la venta de caridades en San Antón y San Blas.

1 autorización para la venta de castañas asadas.

También se gestionan por parte del Servicio de Consumo y Mercados las solicitudes relativas a cambios de festivos autorizados para la apertura comercial (ley 2/2010)

- Petición de sustitución del día 31 de mayo.

