



AYUNTAMIENTO  
DE CIUDAD REAL



# **SERVICIO MUNICIPAL DE CONSUMO Y MERCADO**

**MEMORIA 2017**



La memoria de actuaciones del Ayuntamiento de Ciudad Real en materia de Consumo en el ejercicio 2017, 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.

Para la consecución de este objetivo general se llevan a cabo toda una serie de actuaciones destinadas a promover entre los consumidores un consumo responsable de productos y servicios, al mantenimiento de vías eficaces para la resolución de los conflictos de consumo, a velar porque los productos puestos a su disposición en el mercado sean seguros, buscando también la necesaria colaboración del sector empresarial para un comercio de calidad, a través de la información, divulgación y el fomento de las buenas prácticas.

Tradicionalmente, el Servicio Municipal de Consumo viene trabajando con una actividad planificada recogiendo las líneas y actuaciones concretas a realizar en los planes anuales de acción en materia de consumo.

El ejercicio 2017 ha supuesto la continuidad de la labor desarrollada en ejercicios anteriores, manteniendo esa vocación de servicio público orientado a la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios y prestando especial atención, dentro de su ámbito competencial, a los colectivos más vulnerables que deben ser objeto de especial protección. El orden en el que se presentan los contenidos de la memoria de actuaciones en materia de consumo 2017 es el siguiente:

- I. ACTIVIDADES EN LA OFICINA MUNICIPAL. ATENCIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC)**
- II. ACTIVIDADES DE INFORMACIÓN**
- III. ESPACIO WEB DEL AYUNTAMIENTO DE CIUDAD REAL SOBRE CONSUMO**
- IV. CONVENIOS SUSCRITOS**
- V. ACTIVIDADES FORMATIVAS Y DE EDUCACIÓN**
- VI. ACTIVIDADES DE INSPECCIÓN**
- VII. CONSEJO LOCAL DE SOSTENIBILIDAD**
- VIII. ACTIVIDADES DE MERCADO Y VENTA AMBULANTE**

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.

## **I. ACTIVIDADES EN LA OFICINA MUNICIPAL. ATENCIÓN AL CONSUMIDOR**

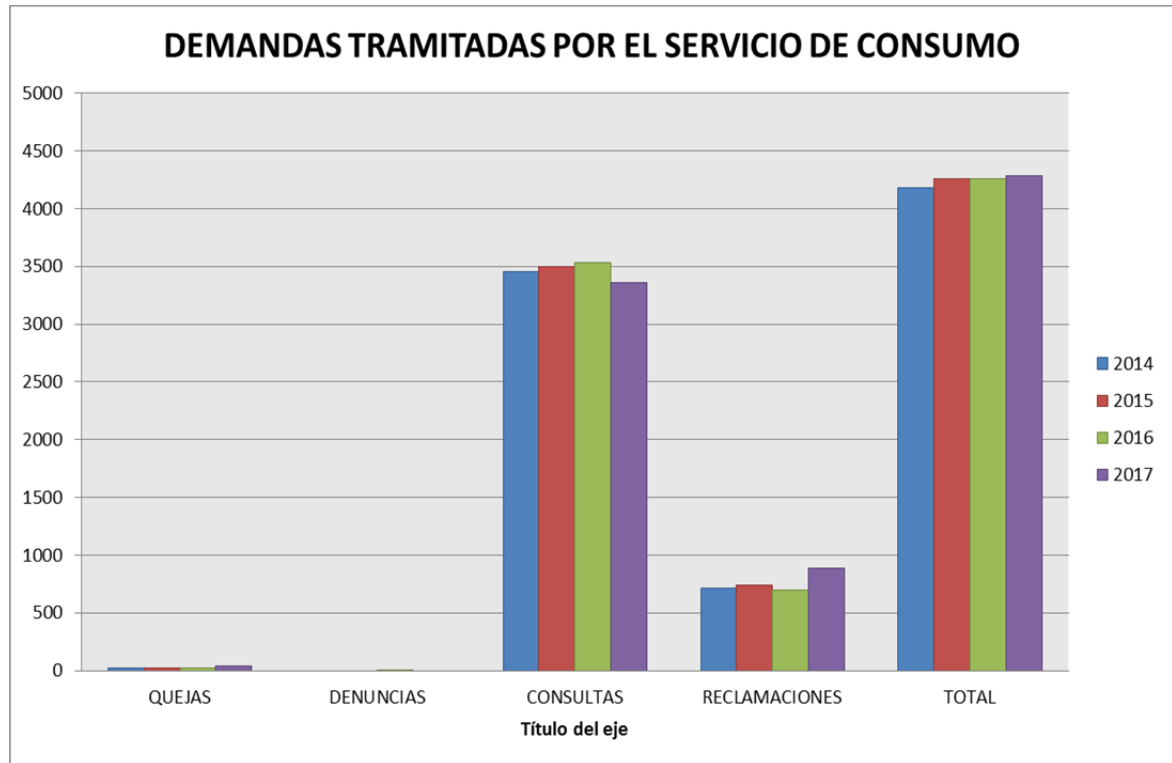
Las actuaciones que realiza son:

- 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 2014, 2015, 2016 y 2017:

	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
<b>QUEJAS</b>	23	24	25	37
<b>DENUNCIAS</b>	0	0	1	0
<b>CONSULTAS</b>	3450	3495	3534	3362
<b>RECLAMACIONES</b>	710	736	700	888
<b>TOTAL</b>	<b>4183</b>	<b>4255</b>	<b>4260</b>	<b>4272</b>



El total de demandas que se han tramitado durante 2017 han sido 4.272. 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.

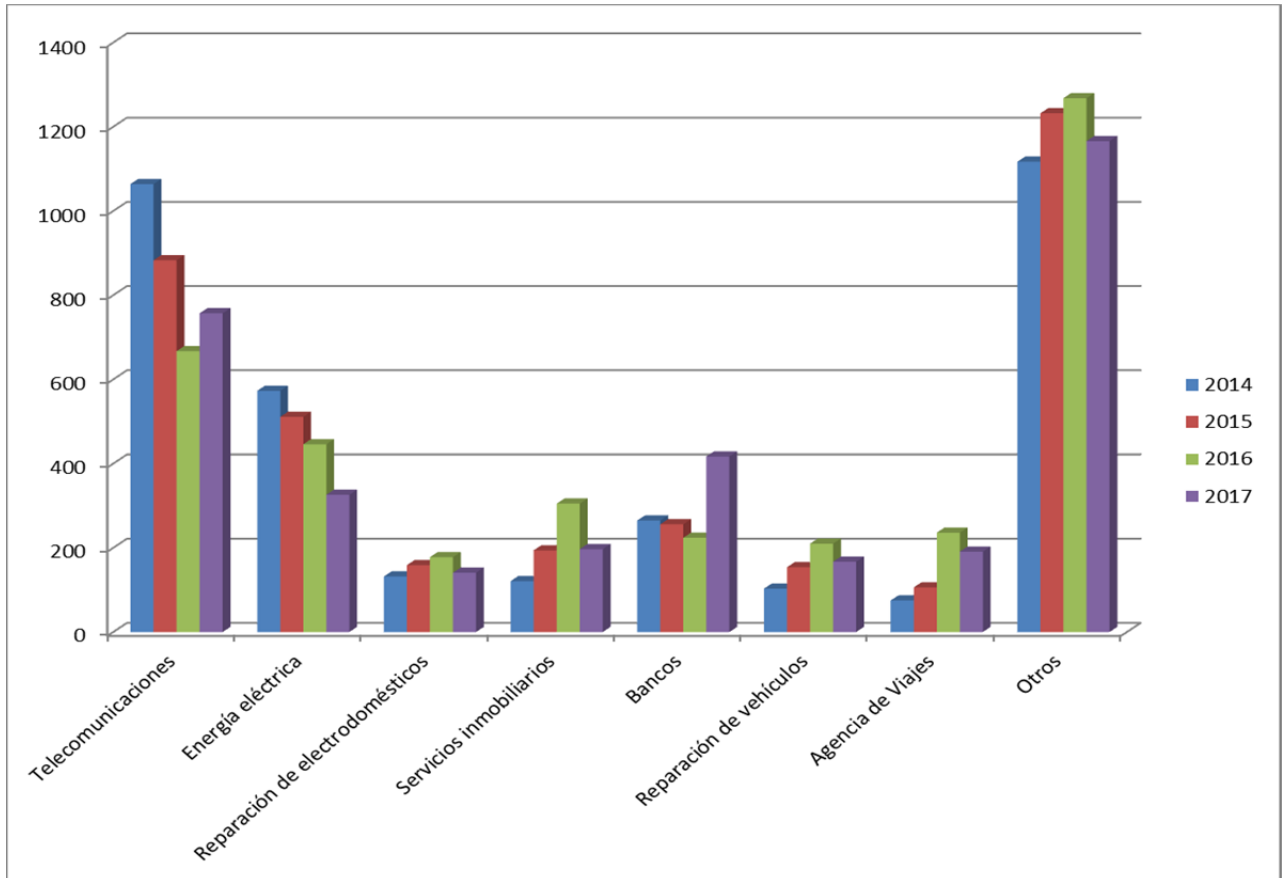
El detalle de las demandas tramitadas en 2017 es el siguiente:

- **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	2014	2015	2016	2017
Telecomunicaciones	1064	883	667	757
Suministros energéticos	573	511	446	326
Reparación de electrodomésticos	132	159	178	141
Servicios inmobiliarios	121	194	305	197
Bancos	265	256	224	417
Reparación de vehículos	103	154	210	167
Agencia de Viajes	75	106	236	191
Otros	1117	1232	1268	1166



## CONSULTAS

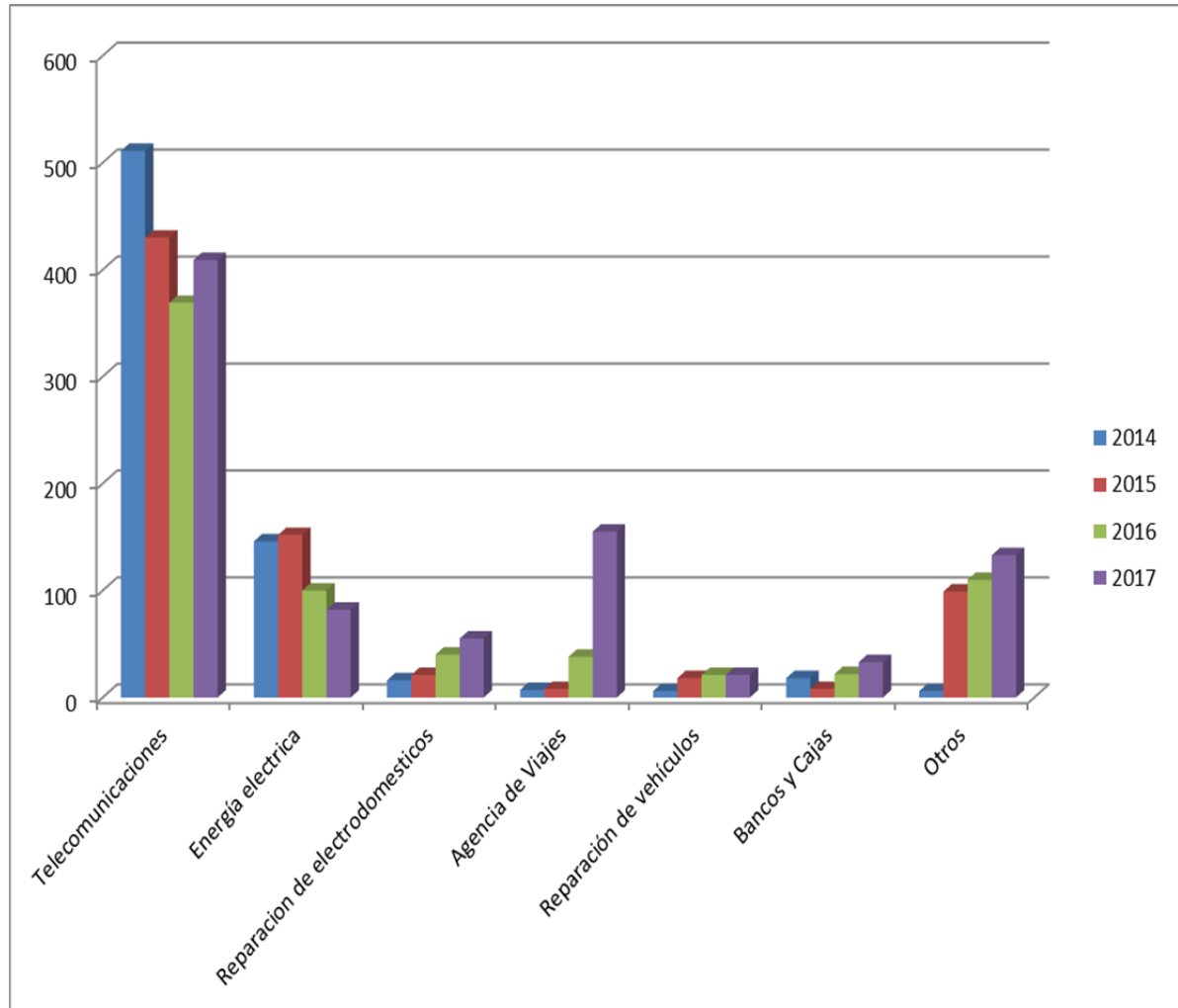


El número de consultas refleja que el consumidor o usuario solicita información antes de adquirir un producto o contratar un servicio.

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	2014	2015	2016	2017
Telecomunicaciones	511	430	369	409
Suministros energéticos	146	152	100	82
Reparación de electrodomésticos	16	21	40	55
Viajes	7	8	38	155
Reparación de vehículos	6	18	21	21
Bancos y Cajas	18	8	22	33
Otros	6	99	110	133
<b>TOTAL</b>	<b>710</b>	<b>736</b>	<b>700</b>	<b>888</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 46,05% corresponden al grupo de telecomunicaciones (telefonía, proveedores de acceso a internet, etc.); el 9,23% al sector de los suministros energéticos (electricidad, gas, etc.) y agua ; el 6,19% corresponde al sector de reparaciones de electrodomésticos; el 17,45% a viajes (agencias, vuelos, hoteles, etc.); el 3% corresponde a la reparación de vehículos; el 3,71% al sector bancario (gastos de cancelación, comisiones, cláusulas suelo de hipotecas, etc.). El resto un 14,97% 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:
  - 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:
  - Facturaciones estimadas.
  - 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.
  - Gastos administrativos al formalizar la hipoteca.
  - Comisiones.
  - Gastos de cancelación de cuentas.



## **II. 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 (07 de febrero de 2017): Asesoramiento sobre cláusulas suelos en Hipotecas.
- Lanza Digital (15 de marzo de 2017): Suscripción del convenio de colaboración en materia de consumo energético, eficiencia, energías renovables y seguridad en el hogar, firmado con el Colegio Oficial de Ingenieros Industriales de Madrid.
- Entrega de folletos divulgativo sobre garantías, reparación de electrodomésticos, y juguetes en centros sociales, y en la sede de la OMIC.
- Campaña ahorro de agua. Diciembre 2017. Emisión de cuñas de radio.

El objetivo de esta campaña es concienciar a la población sobre la necesidad de ahorrar agua, realizando el mejor uso posible de este recurso escaso y valioso, apelando a la responsabilidad de la ciudadanía para ahorrar agua, respetando al máximo este recurso y colaborando con pequeños gestos en sus hábitos cotidianos.

Se pretende con ella, despertar la conciencia de que ahorrar agua es tarea de todos.

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

Durante el año 2017 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.

#### **IV CONVENIOS SUSCRITOS**

El Ayuntamiento de Ciudad Real está interesado en que sus ciudadanos estén informados lo mejor posible, y por tanto suscribe un convenio de colaboración con el Colegio Oficial de Ingenieros Industriales para ofrecer o asesorar al ciudadano en los siguientes objetivos:

- ASPECTOS ENERGÉTICOS: Mejora de los aspectos de consumo energético y de seguridad en el hogar, concebida como una herramienta adecuada para conseguir los objetivos de reducción de emisiones de CO2 en el sector residencial a través de la optimización de los consumos energético.
- ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES: Difusión de la necesidad de la utilización de sistemas de eficiencia energética y uso de energías renovables como medidas para la mejora ambiental y combatir el cambio climático.
- SEGURIDAD EN EL HOGAR: Informar sobre las actuaciones que deben realizar los usuarios para mejorar la seguridad en el hogar, con respecto a inspecciones o a la mala utilización de las instalaciones eléctricas.

:

- El Ayuntamiento facilita el acceso a los ciudadanos, a través de la WEB del Ayuntamiento, a la página WEB del Colegio Oficial de Ingenieros Industriales COIIM de Ciudad Real.
- El Colegio Oficial de Ingenieros Industriales de Madrid (COIIM) desde su delegación de Ciudad Real ha creado un Servicio de Atención al Ciudadano analizando las consultas recibidas y ofreciendo al vecino una orientación genérica gratuita para que tenga la información sobre el problema expuesto y las posibles soluciones.

#### **V. 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.

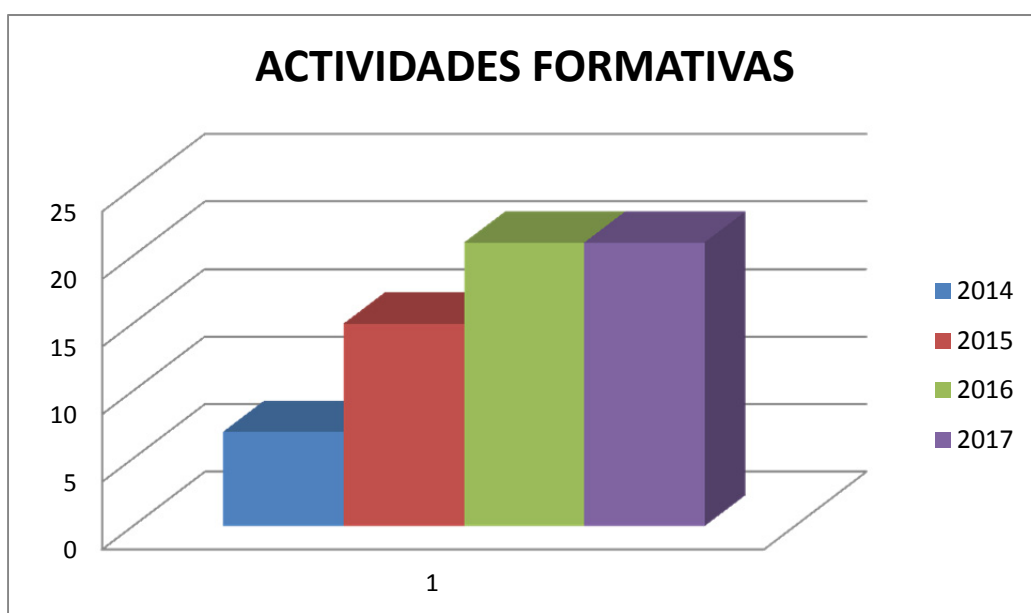
Durante 2017, el Servicio de Consumo ha organizado o ha colaborado en diferentes actividades formativas, entre las que encontramos:

- Charla Gestión de economía doméstica. Centro Social Larache (15/03/2017)
- Curso “Encuentro regional Omic” (17/03/2017). Alcázar de San Juan
- Charla “Ahorro energético en el hogar (26/05/2017). Centro Social Larache (15 personas, 2 horas)

- 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).
- Charla sobre Alimentos del mercado a casa. (mayo 2017).
- Charlas en centros sociales (marzo y mayo de 2017).- 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

De igual manera es imprescindible que el personal de esta concejalía esté formado y actualice conocimientos. Para ello ha participado en los siguientes cursos de formación:

- Curso sobre Actos de conciliación. La nueva normativa. FEMP. Septiembre 2017.
- Curso sobre Criterios del Servicio de reclamaciones del Banco de España (16/11/17)
- Curso sobre procedimientos de resolución de conflictos ante la CNMV (23/11/17)



## VI. 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>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Campañas programadas por la JCCM	107	112	146	140
Denuncias	50	51	22	15
Oficios	165	136	151	165
Ferias, verbenas, eventos	120	125	160	170
Control en el mercadillo	540	540	540	554
Redes de alerta	10986	97976	9339	9390
<b>TOTAL</b>	<b>11968</b>	<b>10762</b>	<b>10358</b>	<b>10434</b>

En las campañas programadas, este año se han visitado principalmente establecimientos de: textil, óptica, relojería-joyería, ropa de hogar.

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:

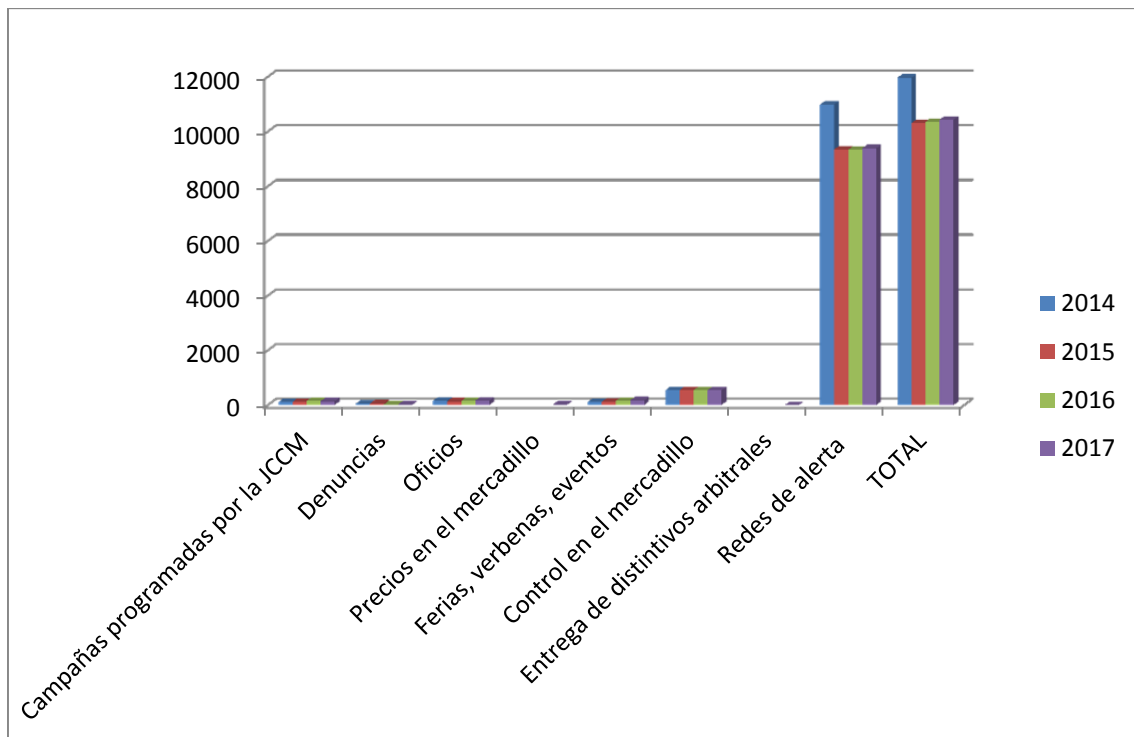
- A través de las denuncias de los propios consumidores.
- Campañas de inspección y control llevadas a cabo periódicamente por los organismos de consumo.
- Comunicaciones que realizan otros organismos.
- Información que aportan los productores y distribuidores, cuando realizan controles internos de calidad 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.



## **VII. 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 2017 las siguientes sesiones:

- **19 de febrero de 2017**
  - Aprobación del Acta de la Sesión anterior.
  - Presentación de la Memoria Anual del Servicio de Medio Ambiente del año 2016.
  - Presentación de la Memoria Anual del Servicio de Consumo y Mercados.
  - Información sobre funcionamiento de grupos de trabajo en el seno del Consejo.
  
- **19 de Abril de 2017 (Extraordinaria)**
  - Aprobación del Acta de la Sesión anterior.
  - Aprobación de nuevos miembros.
  
- **19 de abril 2017 (Ordinaria)**
  - Aprobación del Acta de la Sesión anterior.
  - Informe de actuaciones Concejala de Consumo
  - Informe de actuaciones Concejala de Medio Ambiente
  - Propuesta de Modificación de la Ordenanza Municipal de Limpieza y Residuos.
  
- **19 septiembre 2017**
  - Bienvenida a los nuevos miembros.
  - Información sobre actuaciones realizadas en la Concejalía de Medio Ambiente.
  - Información sobre actuaciones realizadas en la Concejalía de Mercados y Consumo.
  - Propuesta de creación de grupo de trabajo para estudio de nueva redacción de la Ordenanza Municipal de Limpieza Viaria y Residuos.

## VIII. 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

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 21 en polivalencias y 8 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 2017 se han concedido:

- 4 licencias para venta de velas
- 17 licencias para flores y 1 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 05 de junio de 2017.