



Ciudad Real
AYUNTAMIENTO



SERVICIO MUNICIPAL DE CONSUMO Y MERCADO

MEMORIA 2023



El Servicio Municipal de Consumo, tradicionalmente, 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 orden en el que se presentan los contenidos de la memoria de actuaciones en materia de consumo 2023 es el siguiente:

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



Los servicios que el Ayuntamiento de Ciudad Real desarrolla en materia de Consumo están enfocados a la protección de los derechos e intereses de las personas consumidoras, así como a la defensa que la ley les reconoce y comprenden una serie de actuaciones destinadas a promover entre los consumidores un consumo responsable de productos y servicios, el mantenimiento de vías eficaces para la resolución de los conflictos de consumo, 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.

El ejercicio 2023 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.

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 de la ciudadanía 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 DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

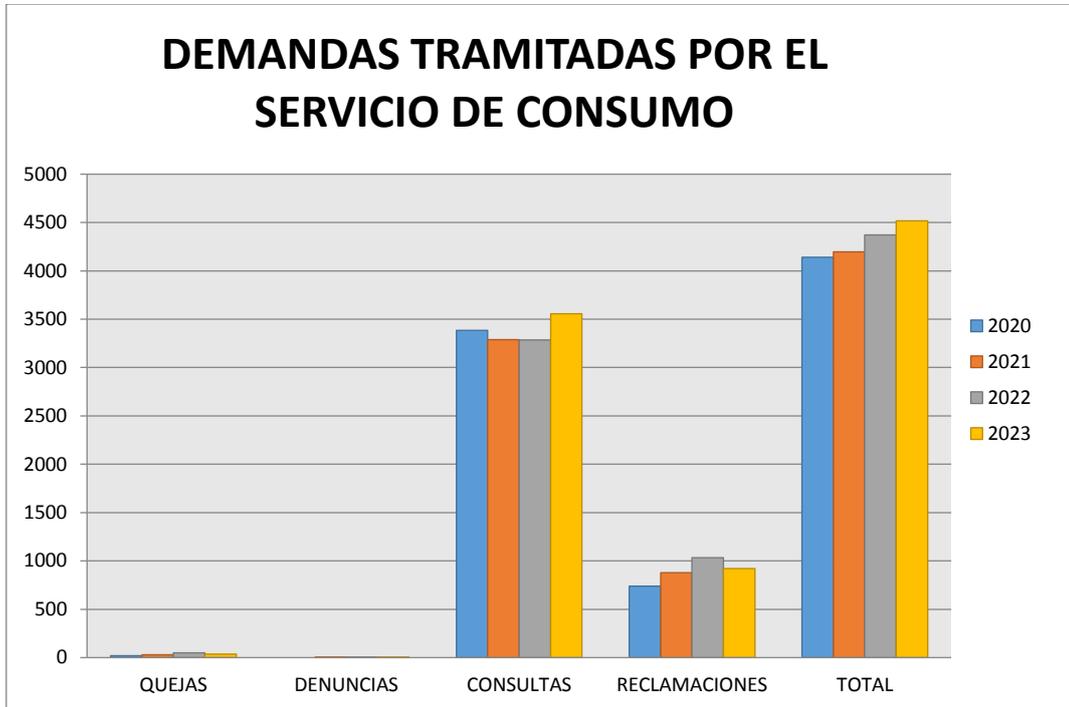
Las actuaciones que realiza son:

- 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 2020, 2021, 2022 y 2023:

	2020	2021	2022	2023
QUEJAS	19	29	51	37
DENUNCIAS	0	1	3	3
CONSULTAS	3383	3289	3287	3556
RECLAMACIONES	740	877	1032	922
TOTAL	4142	4196	4373	4518



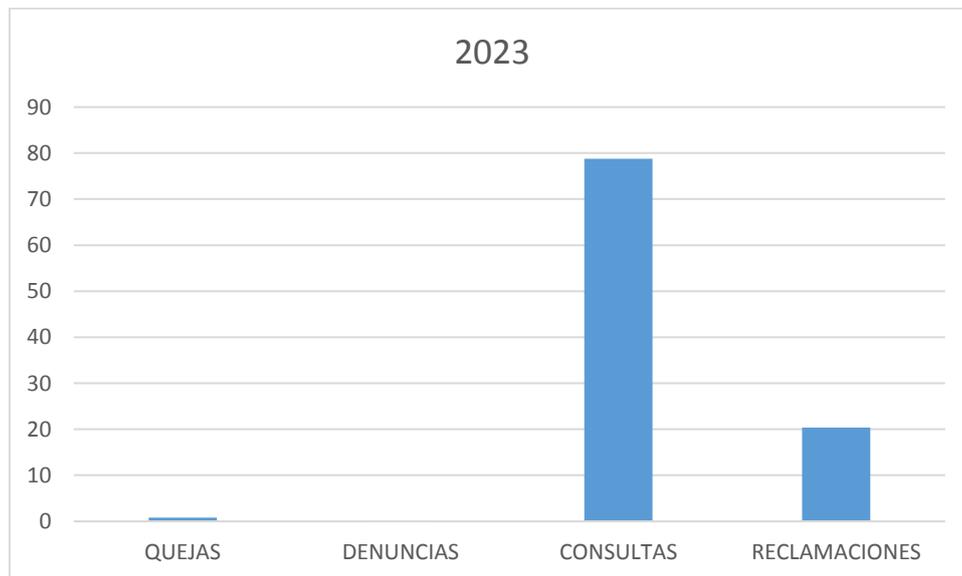
El total de quejas, consultas y reclamaciones durante el año 2023 han sido 4.518, de las cuales 37 se corresponden a quejas, 922 a reclamaciones, 3 a denuncias y 3.556 a consultas.

Las consultas suponen un 78,70 % del total de las demandas, las quejas un 0,81 %, mientras que las reclamaciones representan un 20,40 % y las denuncias un 0,06% del total de actuaciones.

En el siguiente gráfico puede observarse que la distribución de actuaciones sigue en la pauta de años anteriores, dominando especialmente las consultas.



	2023	%
QUEJAS		0,82
DENUNCIAS		0,07
CONSULTAS		78,77
RECLAMACIONES		20,34
TOTAL		100



Mayoritariamente han sido temas vinculados a empresas de suministro de energía y de telecomunicaciones.

También en este ejercicio, hemos seguido recibiendo consultas sobre los derechos que asisten a los usuarios de Bancos, aumentando sobre todo por consultas de hipotecas, créditos al consumo y créditos rápidos.



Este año, también han continuado las demandas y consultas sobre la cancelación de los viajes, bien contratados a través de intermediarios (agencias de viajes, contratos on-line...) o directamente con las compañías aéreas.

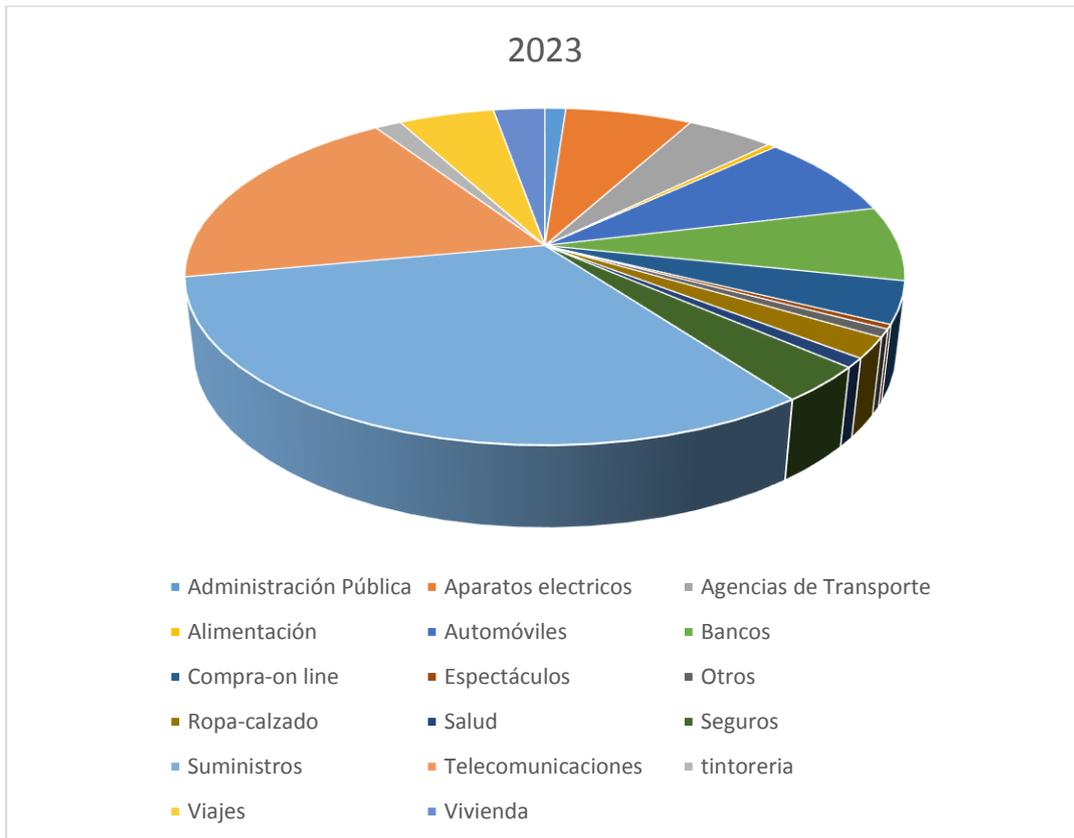
Otro de los sectores que ha mantenido el nivel o de consultas y demandas ha sido el comercio electrónico, fundamentalmente por compras on-line, con retrasos en la entrega de productos a los consumidores, conllevando a estos en muchas ocasiones a desistir de la compra.

Es significativo, también, el número de consultas del sector de la vivienda.

A continuación, se detallan los sectores mayoritarios sobre los que se reciben y tramitan las demandas.

➤ **Consultas:**

SECTOR AL QUE SE REFIERE LA CONSULTA	2023
Administración Pública	40
Aparatos eléctricos	242
Agencias de Transporte	168
Alimentación	15
Automóviles	288
Bancos	255
Compra-On line	142
Espectáculos	15
Otros	27
Ropa-calzado	71
Salud	32
Seguros	123
Suministros	1143
Telecomunicaciones	665
Tintorería	50
Viajes	182
Vivienda	98



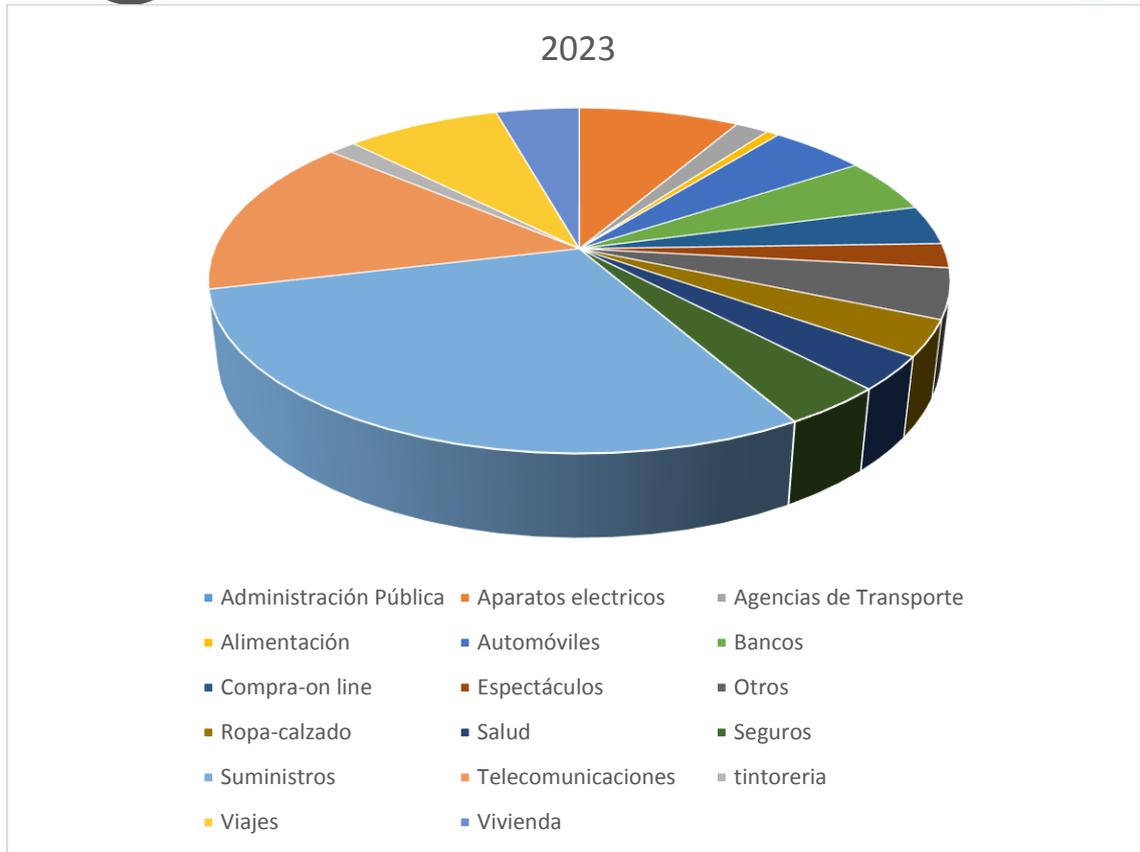
El número de consultas refleja que la persona consumidora solicita información antes de adquirir un producto o contratar un servicio. Prefiere informarse y consultar en esta OMIC con carácter previo a realizar cualquier actuación.

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 RECLAMACION	2023
Administración Pública	0
Aparatos eléctricos	77
Agencias de Transporte	16
Alimentación	6
Automóviles	46
Bancos	47
Compra-on line	34
Espectáculos	21
Otros	43
Ropa-calzado	31
Salud	29
Seguros	35
Suministros	272
Telecomunicaciones	138
Tintorería	13
Viajes	74
Vivienda	40



Observando pormenorizadamente los datos vemos, que los sectores a los que se refieren principalmente los asuntos planteados por los ciudadanos ante la OMIC, el 29,50% al sector de los suministros energéticos (electricidad, gas, etc.) y agua, un 14,96% corresponden al grupo de telecomunicaciones (telefonía, proveedores de acceso a internet, etc.); el 8,35% corresponde al sector de reparaciones de electrodomésticos; el 8,02% a viajes (agencias, vuelos, hoteles, etc.); el 5,1% al sector bancario (gastos de cancelación, comisiones, cláusulas suelo de hipotecas, etc.) y el 5% corresponde a la reparación de vehículos. En cuanto a las reclamaciones acerca de la vivienda ocupa un 4,33% y un 3,7% son para las compras por INTERNET y un 1,7% para agencias de transporte.



- En cuanto a la energía eléctrica, que en este ejercicio ha sufrido un notable incremento, principalmente son por:
 - Falta de facturación
 - Facturaciones estimadas.
 - Cortes de luz.
 - Bono social.

- 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
 - Gastos de penalización por baja anticipada

- 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).



- Las relacionadas con bancos y cajas son debidas principalmente a:
 - Comisiones.
 - Gastos de cancelación de cuentas.
 - Cobro excesivo al expedir certificados bancarios.

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

- 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.

- Ventas a distancia o por INTERNET. Cabe destacar las compras realizadas por las personas consumidoras a través de INTERNET, ya que en la práctica es cada vez más habitual. El mayor número de reclamaciones se han planteado con el incorrecto ejercicio del derecho de desistimiento realizado por parte de los reclamantes, la falta de envío de los productos comprados, así como con el envío incorrecto o defectuoso de los mismos.

ARBITRAJE DE CONSUMO

El Arbitraje de Consumo es un sistema extrajudicial de resolución de conflictos entre los consumidores y usuarios y los empresarios o profesionales a través del cual, sin formalidades especiales y con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, se resuelven las reclamaciones de los consumidores y usuarios, siempre que el conflicto no verse sobre intoxicación, lesión o muerte o existan indicios racionales de delito.

A través del Sistema Arbitral de Consumo las partes voluntariamente encomiendan a un órgano arbitral, que actúa con imparcialidad, independencia y confidencialidad, la decisión sobre la controversia o conflicto surgido entre ellos.

Esta decisión, vinculante para ambas partes, tiene la misma eficacia que una Sentencia.

De las reclamaciones tramitadas en 2023, en un total de cincuenta (50) el consumidor ha solicitado arbitraje, trasladándose a la Junta Arbitral de Consumo de Castilla La Mancha para su tramitación oportuna.

Se han admitido a trámite un total de 15 expedientes.

De ellos se han emitido 14 laudos (7 con Arbitro Único y 7 con Colegio Arbitral) y se ha producido un archivo al llegar a un acuerdo de forma previa.

II. ACTIVIDADES DE INFORMACIÓN

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

Este año se han realizado las siguientes:

➤ **Marzo**

Celebración del 15 de marzo “Día Mundial de los derechos de las personas consumidoras”

TERCER Concurso de dibujo

Publicado: 15 marzo 2023

Día Mundial de los Derechos de las Personas Consumidoras

El premio del concurso de dibujo escolar, en conmemoración del Día Mundial de los Derechos de las Personas Consumidoras, ha recaído en el alumnado del CEIP Alcalde José Cruz Prado con el tema “que no te den gato por liebre”

➤ **Julio-agosto**

Cuñas publicitarias radiofónicas “periodo veraniego”. Se han elaborado unas cuñas con consejos sobre derechos que nos asisten como personas consumidoras en esta época estival.

➤ **Octubre**

El Ayuntamiento se reúne con los comerciantes del Mercado de Abastos

Publicado: 30 octubre 2023



La concejal de Turismo y Consumo, Cristina Galán, convocó a los comerciantes del Mercado de Abastos de la capital a una reunión con el objetivo de conocer sus preocupaciones e ideas de primera mano. Y así poder dar transversalidad a las iniciativas, sugerencias y proyectos aportados por los comerciantes a otras áreas de actividad del Ayuntamiento.

El encuentro se enmarca en el diálogo continuo que mantiene el Ayuntamiento de Ciudad Real con diferentes colectivos de la ciudad y, en este caso, se ha centrado en conocer las necesidades y propuestas del colectivo de cara al futuro.



Se manifestaron opiniones y necesidades, principalmente relacionadas con el mantenimiento y limpieza de las instalaciones, además de cuestiones relativas a dinamizar el Mercado de Abastos en la ciudad, de las que el equipo de Gobierno tomó debida nota.

De igual forma, Galán destacó su intención de mantener reuniones periódicas con el colectivo con el objetivo de realizar un seguimiento de su situación.

➤ **Noviembre**

- **Revista Ayer & Hoy.** OMIC Ciudad Real: Servicio directo y gratuito de información a consumidores.
- **Cuñas en radio con motivo del Black Friday.** Se han elaborado unos consejos a tener en cuenta en las compras durante este periodo de descuentos.

También se han utilizado las Redes sociales: Se han seleccionado unos consejos para realizar nuestras compras de forma segura, usando este medio para darle máxima difusión.

➤ **Diciembre**

- **Carteles de Navidad.**

Se pretende recordar a la ciudadanía, los derechos que tenemos como personas consumidoras a través de consejos a la hora de realizar las compras. La concejalía de Consumo ha realizado una campaña informativa destinada a los consumidores, con consejos clásicos para un consumo responsable en estas fechas.

- **La concejalía de Consumo pone en marcha una campaña de reparto de bolsas de tela**

Publicado: 27 diciembre 2023

La Concejal de Consumo, Cristina Galán incidía en la necesidad de que “los consumidores sepan cuáles son sus derechos pero que también desarrollen su responsabilidad” y apelaba a un consumo responsable y “con productos de la tierra”.



La Concejalía de Consumo del Ayuntamiento de Ciudad Real ha iniciado una nueva campaña de concienciación del uso de bolsas de tela con el logo del Mercado Municipal, que pone el foco en ayudar a los establecimientos del Mercado a fidelizar a su clientela, además de reducir el uso de plástico en la ciudad y sensibilizar a la población y cambiar hábitos.

Cristina Galán, junto a técnicos del área han repartido estas bolsas en el Mercado Municipal y su entorno, donde se realizan muchas compras durante estas fechas. Los comerciantes han agradecido la iniciativa a la concejalía, esperando que sirvan para atraer clientela y fidelizar la ya existente en el Mercado.



La campaña incide en dinamizar la actividad en el Mercado Municipal, al igual que busca reducir el consumo de bolsas de plástico y su eliminación como residuo en el medio ambiente, con el consiguiente ahorro económico al ser ya la mayoría de ellas de pago. En total, se han repartido 1.000 bolsas para hacer la compra, las cuales serán ofrecidas por los propios locales a los clientes que realicen sus compras en ellos.

II. 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.

Fomentar la educación de los consumidores, introduciendo la materia de consumo en los colegios a fin de conseguir unos mejores consumidores para el futuro.

➤ **Marzo**

- **TERCER CONCURSO DE DIBUJO** con el lema “Día Mundial de los Derechos de las Personas Consumidores 2023”

La finalidad de este concurso es conmemorar el 15 de marzo y dar a conocer a los niños y niñas de nuestra ciudad los derechos que como consumidores nos asisten y como velar para que sean respetados, así como fomentar su creatividad.

➤ **Septiembre**

- **TALLER “SOY MAYOR, CONSUMO GUSTO” (25 y 26 septiembre 2023)**

Las Jornadas “Soy Mayor, consumo gusto”, se llevaron a cabo los días 25 y 26 de septiembre. El evento se centró en promover un enfoque más inclusivo y respetuoso hacia nuestros adultos mayores en el ámbito del consumo, sus derechos como consumidores y proporcionarles información relevante y práctica para tomar decisiones informadas en sus transacciones de consumo.

Durante estos dos días, participaron expertos y ponentes que abordaron temas clave relacionados entre otros con la accesibilidad, seguridad y calidad de los productos y servicios para personas mayores. Se fomentó el diálogo constructivo y se promovió la interacción entre los asistentes, lo que resultó en valiosos intercambios de ideas y experiencias.

Los objetivos específicos marcados fueron:

1.- Conocimiento de la OMIC de Ciudad Real: El primer objetivo específico se centró en presentar la función y el papel de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) de Ciudad Real. Durante las jornadas, se explicó el propósito de la OMIC, las quejas y denuncias que tramita, y cómo los ciudadanos, en particular las personas mayores, pueden aprovechar sus servicios para resolver problemas de consumo. Este objetivo se cumplió satisfactoriamente, ya que los asistentes adquirieron un conocimiento claro sobre la OMIC y cómo utilizarla para proteger sus derechos como consumidores.

2.- Información sobre Electricidad, Gas y Bono Social: El segundo objetivo específico se centró en proporcionar información detallada sobre temas relacionados con la electricidad, el gas y el bono social, destacando los derechos y protecciones específicas que tienen los consumidores mayores en estos ámbitos. Los asistentes adquirieron un entendimiento más profundo de estos temas, lo que les permitió tomar decisiones más informadas y proteger sus intereses como consumidores.



3.- Ventas a Distancia y Fuera de Establecimiento Mercantil: El tercer objetivo específico se enfocó en informar sobre las ventas realizadas a distancia y fuera de establecimiento mercantil, así como proporcionar consejos para evitar posibles estafas o situaciones engañosas. Durante las jornadas, se ofreció orientación valiosa a los asistentes sobre cómo identificar y evitar prácticas comerciales engañosas, lo que contribuyó a un mayor nivel de concienciación y prevención en este ámbito.

4.- Banca en Línea y Seguridad Financiera: El cuarto objetivo específico consistió en explicar los conceptos básicos de la banca en línea, resaltando las medidas de seguridad necesarias para evitar fraudes y proteger los datos financieros. Los asistentes adquirieron conocimientos esenciales para realizar transacciones financieras en línea de manera segura, lo que les proporcionó una mayor confianza en sus operaciones bancarias y protección contra posibles amenazas cibernéticas.



Ciudad Real
AYUNTAMIENTO





➤ **Octubre**

- **TALLER DE NUTRICION. Asociación de Amas de Casa. Impartida por la Nutricionista Blanca Calatayud. (11 de octubre)**

El contenido de este taller ha sido:

- Una primera parte, donde se han analizado los puntos claves para mantener la salud, así como hablar sobre los principales problemas que nos encontramos a diario y ver las soluciones prácticas para mejorarlos.

- Segunda parte, sobre "verdadero o falso" acerca de los mitos en la alimentación, haciendo un debate sobre qué opinan de temas actuales como "light", "ayuno", "fruta no que engorda" etc...

- Tercera parte: Se tratará sobre los gastos, la planificación y como ayudar a hacer una lista de la compra rica, sana y barata.

- **CONSUMO RESPONSABLE Y DE PROXIMIDAD. - (23-28 de octubre)**

Exposición de 12 paneles informativos que tiene como objetivo fomentar el consumo de productos locales, de calidad, agroecológicos y de estación, promoviendo la alimentación saludable y sostenible. (APROFEM-BANCALES)

Con esta exposición se pretende difundir información acerca de la importancia de consumir productos frescos y locales, así como sobre la calidad y beneficios que aportan a nuestra salud.

Esta actividad tuvo lugar del 23 al 28 de octubre en el Mercado de Abastos de Ciudad Real. A ella asistieron alumnos de varios Institutos de Ciudad Real.



➤ **Noviembre**

• **TALLERES DE CONSUMO EN COLEGIOS. (8-21 NOVIEMBRE)**

Desperdicio alimentario

Alumnos de 4º PRIMARIA

Con esta propuesta se ha trabajado la problemática del desperdicio alimentario con el alumnado de 4º de primaria. Este tema tiene la complejidad propia de los problemas actuales, cuyas causas y consecuencias deben analizarse de forma global, poniendo atención no sólo en cómo la ciudadanía gestiona sus alimentos sino también al sistema agroalimentario dominante.

Se trata de otorgar al alumnado de herramientas para la adquisición de hábitos alimentarios más saludables y menos derrochadores y despertar el espíritu crítico entendiendo las repercusiones de nuestras opciones de consumo.

Incorporar el tema de la alimentación a la escuela ofrece muchas posibilidades, tanto para crear hábitos saludables, como a nivel educativo.

CONTRA EL DESPERDICIO ¿qué podemos hacer?

Se ha trabajado la cuestión del desperdicio alimentario a través de diferentes herramientas para comprender y reducir la cantidad de alimentos desperdiciados. Estos talleres se han llevado a cabo en 13 Colegios de nuestra ciudad.

OBJETIVOS GENERALES

- Sensibilizar sobre el desperdicio alimentario dando a conocer las causas y las consecuencias del mismo.
- Concienciar sobre la responsabilidad de los consumidores y consumidoras en el desperdicio de alimentos.



- Promover actitudes que ayuden a minimizar el volumen de alimentos desperdiciados en el aula y el hogar.
- Promover una alimentación saludable para las personas y el planeta.
- Aclarar conceptos relacionados con la cadena alimentaria para entender mejor el funcionamiento de la misma.
- Facilitar la comprensión de la relación entre actitudes individuales y problemas socioambientales globales

Mediante las actividades propuestas nos adentramos en las causas y las consecuencias del desperdicio alimentario, analizando los resultados de nuestros hábitos de consumo y reflexionando sobre cómo y porqué consumimos como lo hacemos. Para ello seguiremos un itinerario guiado por:

- Las consecuencias ambientales del desperdicio alimentario.
- La conservación y el etiquetado de los alimentos.
- Las 3 R's: reducir el desperdicio, reutilizar los alimentos, reciclar la materia orgánica.

La propuesta de desarrollo de la unidad didáctica se apoya en cuatro pilares:

- La participación directa del alumnado, para favorecer el aprendizaje a través de la experimentación.
- El aprendizaje en espiral, mediante la repetición de contenidos, habilidades y estrategias a niveles cada vez más amplios y profundos.
- El aprendizaje significativo, en el que el alumnado asocia la información nueva con la que ya posee, reajustando y reconstruyendo ambas informaciones en el proceso de aprendizaje.
- La curiosidad, la colaboración y, en general, la educación en valores para facilitar el desarrollo de herramientas con que las generaciones más jóvenes puedan afrontar los retos del presente y del futuro.



➤ **Diciembre**

• **JUGARAMA 2023 (DICIEMBRE 2023)**

Jugarama es una actividad lúdica pero educativa. Queremos fomentar un consumo responsable a través de la creación de juegos y juguetes, adornos navideños con materiales de reciclaje.

La EDUCACIÓN EN CONSUMO pretende:

- Incorporar habilidades para desenvolverse adecuadamente, con autonomía e iniciativa personal en ámbitos como la salud, el medio ambiente, los procesos tecnológicos...
- Aprender a identificar las necesidades reales.
- Procurar la conservación de recursos naturales.
- Mantener una solidaridad global.
- Ser capaz de interpretar los mensajes publicitarios.
- Mantener una alimentación sana y equilibrada.
- Aprender a resolver los conflictos de consumo.
- Hacer respetar nuestros derechos como personas consumidoras y usuarias.
- Aprender a ejercer nuestros deberes como personas consumidoras y usuarias.

Cada día se han realizado diferentes talleres con:

- Rollos de papel higiénico
- Tapones
- Capsulas de café



- **ASISTENCIA A CURSOS DE FORMACIÓN DEL PERSONAL ADSCRITO AL SERVICIO DE CONSUMO**
- En lo que respecta a la formación específica dirigida a los/as trabajadores/as municipales, la Dirección General de Agenda 2030 y Consumo programó las Jornadas de Políticas Locales de Consumo celebradas en San Clemente CUENCA. 28 DE MARZO DE 2023. A LAS MISMAS ASISTIERON Emérita Alcázar y Pilar Gómez.
- Asistencia de Pilar Gómez del Valle a la Jornada sobre Distribución Eléctrica organizada por la Mancomunidad Campos de Calatrava y que se celebró el 21 de junio de 2023 en Pozuelo de Calatrava.



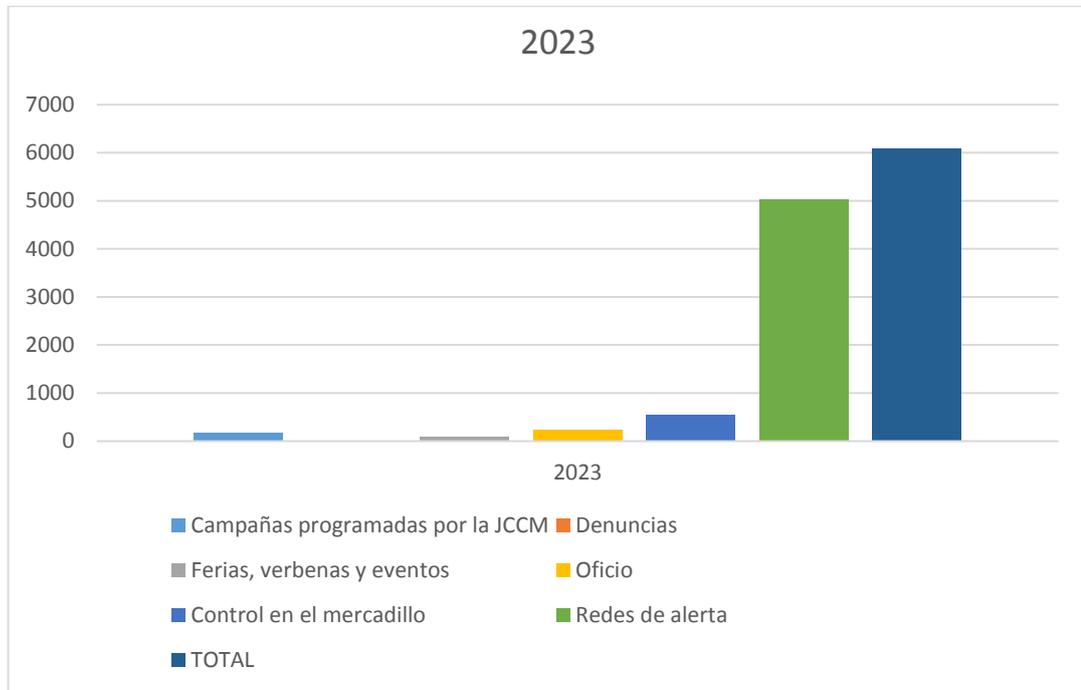
IV. ACTIVIDADES DE INSPECCIÓN

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.

Las actuaciones inspectoras realizadas durante este año han sido las siguientes:

	2023
Campañas programadas por la JCCM	179
Denuncias	3
Ferias, verbenas y eventos	90
Oficio	227
Control en el mercadillo	555
Redes de alerta	5025
TOTAL	6079



ACTUACIONES INSPECTORAS POR CAMPAÑAS EN COLABORACION CON JCCM 2023

- 2022 NC Control Etiquetado productos frescos pesca y acuicultura 14
 - 2021 RG Comercio Minorista 45
 - 2022 RG Mascarillas 13
 - 2022 RG Establecimientos de Nueva Apertura 107
- TOTAL 179**



OTRAS ACTUACIONES

Redes de alerta	5.025
Oficio	227
Actuaciones en el mercadillo de la Granja (sin acta)	555
Denuncias	3
Ferias, eventos y verbenas	90

TOTAL ACTUACIONES INSPECTORAS 6.079

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.

V. ESPACIO WEB DEL AYUNTAMIENTO DE CIUDAD REAL SOBRE CONSUMO

Durante el año 2023 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.

También se dispone en la WEB municipal de información acerca del Mercado de Abastos. Número de puestos, su distribución en la galería, así como información relativa a los productos de venta.

VI. CONVENIOS SUSCRITOS

- En febrero de 2023 se formaliza el CONVENIO SINGULAR DE COLABORACIÓN ENTRE LA CONSEJERÍA DE DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA-LA MANCHA Y EL AYUNTAMIENTO DE CIUDAD REAL EN MATERIA DE CONSUMO
 - Así pues, con el fin de fomentar el desarrollo y desempeño efectivo y eficaz de las actividades establecidas en la Ley 3/2019 de 22 de marzo, del Estatuto de las Personas Consumidoras de Castilla-La Mancha, en aras del desarrollo, promoción y protección de las personas consumidoras, y de acuerdo a las competencias establecidas en materia de consumo, en fundamento en lo anteriormente expresado, ambas administraciones acuerdan formalizar un convenio con el fin de coordinar actuaciones entre las administraciones regional y local con competencias en materia de consumo, explicitando los compromisos correspondientes y los mecanismos empleados para garantizar su eficacia y la eficiencia de los recursos públicos empleados.

- El Ayuntamiento de Ciudad Real está interesado en que sus ciudadanos estén informados lo mejor posible, y por ello se suscribió en 2017 un convenio de colaboración con el Colegio Oficial de Ingenieros Industriales, aún en vigor, 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.

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 2023 una sesión el 25 de octubre.

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.

Casetas	68
Ocupadas	44

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

Con la entrada en vigor del Real Decreto 293/2018 sobre reducción de bolsas de plástico se ha vuelto a realizar una campaña, para concienciar a la ciudadanía del problema medio ambiental que causan los residuos de las bolsas de plástico.

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 en la actualidad ocupados 139 de los que 108 son de polivalencias y 31 de alimentación.

A finales de este año se ha publicado el pliego para la concesión de puestos vacantes en el mercadillo.

- 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 flores y frutos secos
- Venta Castañas asadas
- Venta de Caridades
- Venta de velas

- Se concedieron 10 licencias para la venta de flores y 1 para venta de frutos secos.
- Se concedió 1 autorización para la venta de castañas asadas.
- Se concedieron 3 autorizaciones para la venta de caridades.
- Se concedieron 3 autorizaciones para venta de velas en Fiestas Patronales



Ciudad Real
AYUNTAMIENTO

