



Ciudad Real
AYUNTAMIENTO



SERVICIO MUNICIPAL DE CONSUMO Y MERCADO

MEMORIA 2024



En este documento se resumen las actividades desarrolladas en el ejercicio 2024.

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 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 2024 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

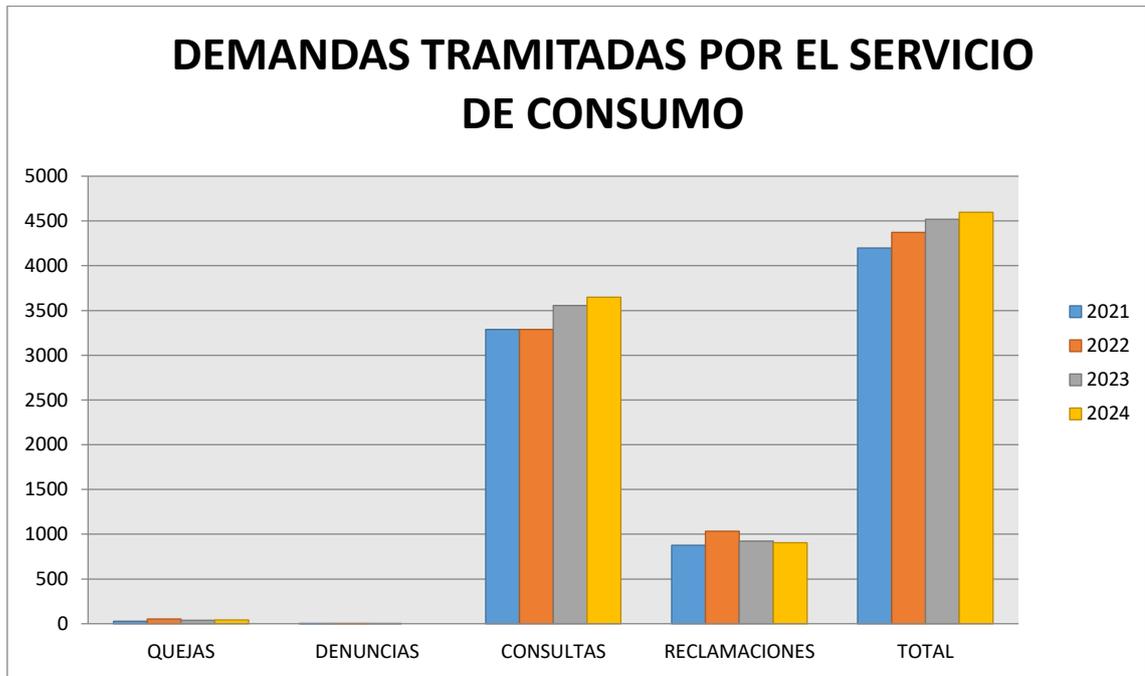
Las actuaciones que realiza son:

- 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 2021, 2022, 2023 y 2024:

	2021	2022	2023	2024
QUEJAS	29	51	37	42
DENUNCIAS	1	3	3	0
CONSULTAS	3289	3287	3556	3650
RECLAMACIONES	877	1032	922	904
TOTAL	4196	4373	4518	4596



El total de quejas, consultas y reclamaciones durante el año 2024 han sido 4.596, de las cuales 42 se corresponden a quejas, 904 a reclamaciones y 3.650 a consultas.

Las consultas suponen un 79,4 % del total de las demandas, las quejas un 0,9 %, mientras que las reclamaciones representan un 19,7 % y las denuncias un 0,0% 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.



	2024	%
QUEJAS		0,9
DENUNCIAS		0,0
CONSULTAS		79,4
RECLAMACIONES		19,7
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 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	2024
Administración Pública	48
Aparatos eléctricos	287
Agencias de Transporte	198
Alimentación	21
Automóviles	244
Bancos	205
Compra-On line	199
Espectáculos	11
Otros	29
Ropa-calzado	80
Salud y Estética	48
Seguros	140
Suministros	1.195
Telecomunicaciones	695
Tintorería	32
Viajes	189
Vivienda	29



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:**

La gestión que realiza la OMIC de las reclamaciones consiste en la mediación con las empresas reclamadas, buscando una solución amistosa al conflicto planteado o la remisión al órgano competente para su tramitación. En todas las ocasiones se comunica a la persona reclamante la gestión realizada y el resultado obtenido en la mediación efectuada por la OMIC.

Por otra parte, en los casos en los que es procedente, cuando la OMIC no es el órgano competente para tramitar una determinada reclamación, se remite al órgano correspondiente, comunicando al consumidor dicho traslado.

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

SECTOR AL QUE SE REFIERE LA RECLAMACION	2024	%
Administración Pública	0	0,0
Aparatos eléctricos	95	10,5
Agencias de Transporte	19	2,1
Alimentación	8	0,9
Automóviles	51	5,6
Bancos	59	6,5
Compra-On line	26	2,9
Espectáculos	2	0,2
Otros	48	5,3
Ropa-calzado	28	3,1
Salud y Estética	109	12,1
Seguros	45	5,0
Suministros	187	20,7
Telecomunicaciones	94	10,4
Tintorería	5	0,6
Viajes	77	8,5
Vivienda	51	5,6



Observando pormenorizadamente los datos vemos, que los sectores a los que se refieren principalmente los asuntos planteados por los ciudadanos ante la OMIC, el 20,7% al sector de los suministros energéticos (electricidad, gas, etc.) y agua, el 12,1% al sector salud y estética, un 10,4% corresponden al grupo de telecomunicaciones (telefonía, proveedores de acceso a internet, etc.); el 10,5% corresponde al sector de reparaciones de electrodomésticos; el 8,5% a viajes (agencias, vuelos, hoteles, etc.); el 6,5% al sector bancario (gastos de cancelación, comisiones, cláusulas suelo de hipotecas, etc.) y el 5,6% corresponde a la reparación de vehículos.

En cuanto a las reclamaciones acerca de la vivienda ocupa un 5,6% y un 2,9% son para las compras por INTERNET y un 2,1% 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.
 - Desacuerdos de producción en instalaciones de autoconsumo.

- El cierre de centros de depilación laser y estética IDEAL ha supuesto este año un problema importante a los que se han enfrentado numerosas personas consumidoras de Ciudad Real.

El cierre sin previo aviso de estos centros, cuyos servicios tenían contratados, ha hecho que numerosos usuarios reclamen el **reembolso del importe de los tratamientos ya pagados**, y también, si se financió el tratamiento, al tratarse de un crédito vinculado, la anulación del contrato por incumplimiento, y la devolución de las cantidades ya pagadas por aquellos tratamientos que no le hayan prestado.

- 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 2024, en un total de cuarenta y cinco (45) 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 25 expedientes. De ellos se han emitido 25 laudos (12 con Arbitro Único y 13 con Colegio Arbitral).

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.

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.

Este año se han realizado las siguientes:

➤ **Enero**

Temática: Rebajas.

Medios de Comunicación: Cmm TV, TVCR, Radio COPE y Onda Cero

https://www.youtube.com/watch?v=M_UvfzRqGic

[La OMIC recomienda informarse bien antes de realizar las compras en las rebajas \(ciudadreal.es\)](http://ciudadreal.es)

<https://www.lanzadigital.com/provincia/ciudad-real/las-rebajas-de-invierno-se-estrenan-en-un-atipico-domingo-repleto-de-publico-en-ciudad-real/>

[Ciudad Real recomienda informarse bien antes de realizar las compras en las rebajas - infoCLM](http://infoCLM)

[Consejos de la OMIC de Ciudad Real para las Rebajas: Informarse Mejor que Reclamar | Ciudad Noticias](http://Reclamar | Ciudad Noticias)

Temática: Cierre centros de Estética.

Medios de Comunicación: La Tribuna y Lanza Digital

<https://www.latribunadeciudadreal.es/noticia/z2d9185f1-fd51-bca0-808f5bf6e636b1b0/202401/atrapados-en-pagos-y-en-creditos-por-el-cierre-de-ideal>



➤ **Febrero**

Temáticas: Visita al mercado de grupo de escolares del colegio Salesianos. 27/02/24 y Proyectos del Mercado de Abastos

Medios de Comunicación: Rueda de prensa (07/02/24)

➤ **Marzo**

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

Medios de Comunicación:

<https://www.miciudadreal.es/2024/03/04/ciudad-real-convocado-el-iv-concurso-de-dibujo-dia-mundial-de-los-derechos-de-las-personas-consumidoras-2024/>

<https://www.ciudadreal.es/servicios-municipales/consumo/concurso-dibujo-dia-mundial-de-los-derechos-de-las-personas-consumidoras-2024.html>

<https://www.infoclm.es/ciudad-real/2024/03/04/ciudad-real-convoca-el-iv-concurso-de-dibujo-dia-mundial-de-los-derechos-de-las-personas-consumidoras-2024/>

➤ **Mayo.**

Temática: Cerrajeros

Medios de Comunicación: Cmm TV y Radio COPE

https://www.cope.es/emisoras/castilla-la-mancha/ciudad-real-provincia/ciudad-real/noticias/4000-euros-por-abrir-una-puerta-ciudad-real-20210503_1269596.html



➤ **Julio-agosto**

Temática: Recetas Mercado Municipal

Medios de Comunicación:

https://www.youtube.com/watch?v=wjYqIVy_tWA

<https://www.latribunadeciudadreal.es/noticia/ze8dd6aa9-f1a6-6555-5657931f88b691be/202407/el-ayuntamiento-de-ciudad-real-edita-las-recetas-del-mercado>

➤ **Septiembre**

Temática: Talleres de Consumo en Colegios.

Medios de Comunicación:

<https://www.lanzadigital.com/provincia/ciudad-real/el-taller-de-consumo-para-centros-educativos-forma-a-7-colegios-sobre-juguetes-y-publicidad/>

<https://www.youtube.com/watch?v=cyL4vrkXK-4>

<https://www.ciudadreal.es/noticias/educacion-y-universidad/23070-el-taller-de-consumo-para-centros-educativos-forma-a-7-colegios-sobre-juguetes-y-publicidad.html?highlight=WyJ0YWxsZXJlcyIsInRhbGxlcmlzJyIsImNvbnN1bW8iLCJjb2xlZ2lvcyIsIidjb2xlZ2lvcyJd>

<https://www.ciudadreal.es/noticias/educacion-y-universidad/21454-el-ayuntamiento-de-ciudad-real-ensena-a-sus-escolares-la-importancia-de-no-desperdiciar-alimentos-y-agua.html?highlight=WyJ0YWxsZXJlcyIsInRhbGxlcmlzJyIsImNvbnN1bW8iLCJjb2xlZ2lvcyIsIidjb2xlZ2lvcyJd>



➤ **Octubre**

Temática: Día Mundial del Pan de Cruz | Ayuntamiento se reúne con los comerciantes del Mercado de Abastos

Medios de Comunicación:

<https://www.lanzadigital.com/provincia/ciudad-real/ciudad-real-reparte-5-000-piezas-de-pan-de-cruz-para-poner-en-valor-la-calidad-de-este-alimento/>

<https://www.infoclm.es/ciudad-real/2024/10/16/ciudad-real-celebra-el-dia-mundial-del-pan/>

➤ **Noviembre**

Temática: Campaña de Black Friday.

Medios de Comunicación: Redes Sociales, Formatos digitales y

Cuñas en radios comerciales, para la promoción de un consumo responsable en estas fechas tan señaladas en las que se produce un volumen importante de compras.

<https://www.latribunadeciudadreal.es/noticia/z8b3a235d-f6a9-14d1-6cf212f702f199e1/202411/el-comercio-confia-en-que-el-black-friday-mejore-el-consumo>

➤ **Diciembre**

Temática: Campaña de Navidad.

Medios de Comunicación: Redes Sociales, Formatos digitales y Cuñas en radios comerciales, para la promoción de un consumo responsable e informado en estas fechas tan señaladas en las que se produce un volumen importante de compras.



En JUGARAMA se realizaron Talleres de Consumo para recordar a la ciudadanía, incluidos los más pequeños, los derechos que tenemos como personas consumidoras a través de varias líneas de actuación.

Igualmente, para potenciar el consumo local se instaló en las dependencias del Mercado Municipal una exposición de PLAYMOBIL representado una escena costumbrista de las de las actividades de venta en una plaza municipal.

<https://www.latribunadeciudadreal.es/noticia/zb2741a33-a1a0-2f2c-815aae2aad198d89/202412/un-viaje-a-la-epoca-victoriana-con-figuras-de-playmobil>

https://i.ytimg.com/an_webp/h0mbLKQTZdg/mqdefault_6s.webp?du=3000&sqp=CPCP170G&rs=AO4CLC6WysoGr2utyxOPUx8KLQX76ySw

<https://www.youtube.com/watch?v=XLWkMix3THs>

<https://www.lanzadigital.com/provincia/ciudad-real/jugarama-amplia-este-ano-sus-dias-de-celebracion-su-horario-y-las-actividades-a-desarrollar/>

<https://www.latribunadeciudadreal.es/noticia/z5eb127fe-a3d0-fca3-d8942777df49758c/202412/el-doble-de-jugarama-el-doble-de-diversion>

II. ACTIVIDADES FORMATIVAS Y DE EDUCACIÓN

La formación y educación del Consumidor, se considera un derecho fundamental, para que puedan conocer sus derechos y obligaciones y la manera de ejercerlos libremente, y así tener capacidad para elegir con libertad y responsabilidad los bienes y servicios que se ofertan en el mercado.

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.

Formar consumidores responsables y conocedores de las consecuencias de sus actos constituye hoy en una de las metas del Servicio Municipal de Consumo. Estas acciones son necesarias para adquirir los conocimientos y habilidades que permitan una mayor libertad y racionalidad en el consumo de bienes y en la utilización de servicios.

➤ Marzo

- **IV CONCURSO DE DIBUJO** con el lema “Día Mundial de los Derechos de las Personas Consumidores 2024”

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. Introduciendo la materia de consumo en los colegios nos proponemos conseguir unos mejores consumidores para el futuro intentando que sean capaces de desarrollar una actitud crítica y analítica en relación con el consumo y con su lugar en la sociedad.

En esta cuarta edición han participado niños y niñas de edades comprendidas entre 5 y 12 años empadronadas en Ciudad Real.



Para difundir las bases de este concurso nos dirigimos a los Colegios de Ciudad Real, llegando a más de 600 niños. (24 colegios y algunos de ellos con varias líneas)

Se establecieron dos categorías, con un único premio para cada categoría, que consistirá en un vale de 100 € cada uno, canjeable en el Comercio Local.

Categoría de 5 a 8 años

Categoría de 9 a 12 años

Los premios se dieron a conocer el día 14 de marzo de forma pública a través de la página Web del Ayuntamiento, previa autorización del padre o madre de los menores ganadores.

El jurado estaba compuesto por tres miembros del personal municipal con perfiles especializados en materia de consumo de la Concejalía de Consumo y Mercado de Ciudad Real, cumpliendo con la diligencia de ajustarse a las bases del concurso, correspondiendo al jurado la interpretación de las bases.

➤ **JUNIO 2024. Centro Verde El Torreón**

- **TALLER SOBRE PELIGROS DE LA MALNUTRICION Y LA DESHIDRATACION EN VERANO. COMO EVITARLO. Impartido por Blanca Calatayud, nutricionista.**

Compramos productos en base a distintos criterios: precio, calidad, marca, publicidad... En ocasiones nos dejamos llevar por los elementos más persuasivos como, por ejemplo, el precio o las promociones. Habitualmente olvidamos que tanto la salud como nuestra situación económica son importantes.

Es importante que el colectivo de Amas de Casa Consumidores y Usuarios conozca además las propiedades nutritivas y sea capaz de conseguir unas dietas saludables.

Para ello contamos con expertos en nutrición.

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.





➤ **Octubre**

- **TALLER DE CONSUMO RESPONSABLE Y PREVENCIÓN DE ESTAFAS.** Llevado a cabo por la Asociación para la Iniciativa social y la Integración.

1. OBJETIVOS DE LA JORNADA:

- Sensibilizar a las participantes sobre la importancia de un consumo responsable.
- Informar y dotar de herramientas para prevenir posibles estafas tanto en el ámbito físico como en el digital.
- Promover hábitos de compra y consumo éticos y seguros, en línea con las tendencias actuales del mercado y las necesidades familiares.
- Explicación de qué es el consumo responsable: elección de productos que respeten el medioambiente, economía local, y éticas laborales.
- Consejos prácticos para aplicar el consumo responsable en la vida diaria: leer etiquetas, elegir productos locales, y evitar el sobreconsumo.
- Ejemplos de productos que promueven la sostenibilidad y cómo identificarlos.
- Espacio para que las participantes compartan dudas o experiencias.
- Cierre con un resumen de los puntos clave y un recordatorio sobre la importancia de mantenerse informadas sobre estas cuestiones.



Jornadas de consumo responsable y prevención de estafas.

Ciudad Real, 23 de octubre
17:00-18:00 h

Conceptos



Conceptos básicos del consumo responsable

Prevención



Prevención de estafas en compras físicas y online

Información



Sensibilizar y dotar de herramientas

Consejos



Consejos Prácticos para Evitar Estafas a Personas Mayores

Asociación de Amas de Casa Ciudad Real
C/ Corazón de María, 4



SERVICIO MUNICIPAL
DE CONSUMO



- **PLAN PARTICIPACIÓN EN BARRIOS Y PEDANIAS 2024**

El Ayuntamiento de Ciudad Real es consciente de que se deben hacer esfuerzos para lograr que todas las personas actúen como consumidores informados. Necesitamos ciudadanos responsables que asuman sus deberes, pero también que sepan defender sus derechos.

Acercar el Servicio Municipal de Consumo a las personas consumidoras de Ciudad Real. Explicar a los vecinos las funciones de la OMIC.

La Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) es un servicio gratuito de información y orientación a las personas consumidoras que, además, media en los conflictos que puedan surgir entre personas consumidoras y el empresariado, para intentar una solución amistosa.

Se han desarrollado Charlas en dos centros sociales:

1/04/24 Charla centro social LOS ANGELES

11/03/24 Charla centro social LOS ROSALES



CAMPAÑA POTENCIACION CONSUMO LOCAL Y SOSTENIBLE

Se han llevado a cabo acciones de promoción del consumo local y sostenible como una herramienta útil para el reto demográfico y para incentivar la demanda de productos, servicios y canales de comercialización locales y respetuosos con el medio ambiente.

- Visita al mercado de grupo de escolares del colegio Salesianos. 27/02/24



Folletos “Las recetas del Mercado”.

Día mundial del Pan de cruz.



➤ **Noviembre**

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

OBJETIVOS GENERALES. TALLER JUGAR SIN JUGUETES

- Enseñar a los niños y niñas a ser críticos con la publicidad y a reconocer su influencia.
- Concienciar sobre la responsabilidad de los consumidores y consumidoras a hacer compras responsables y sostenibles.
- Promover el pensamiento crítico.
- Conocer trucos publicitarios
- Aprender a tomar decisiones informadas Juguetes y publicidad.

CAMPAÑA DE MEDIO AMBIENTE Y CONSUMO

OBJETIVOS:

Cada día se aprecia de una forma más clara que la conservación del medio ambiente forma parte de las inquietudes de los ciudadanos y no sólo al mundo científico y técnico como venía ocurriendo.

El desarrollo planteado fundamentalmente desde el punto de vista económico, ha generado un mayor consumo aumentando a la vez la producción de sustancias de desecho, siendo fundamental una gestión adecuada para su eliminación, convirtiéndose este en un punto clave de participación de los ciudadanos.



Información del Real Decreto 293/2018 sobre reducción de bolsas de plástico.

Una vez incorporada al ordenamiento jurídico la directiva 215/720, es necesario que desde este Servicio de Consumo se informe a los ciudadanos con el fin de reducir de forma sostenible el consumo que se hace de las bolsas de plástico.

Esta información se lleva a cabo desde hace varios años confeccionando bolsas reutilizables que se entregan a los ciudadanos para que puedan poner en práctica este hábito tan ecológico: No utilizar plástico en exceso.

➤ **Diciembre**

• **JUGARAMA 2024 (DICIEMBRE 2024)**

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.

- **FORMACION DIRIGIDA A EMPRESAS. -**

Con el fin de proporcionar consejos relativos a la protección de los consumidores y usuarios en materia de agencias d viajes, el Servicio Municipal de Consumo llevó a cabo acciones informativas, distribuyendo entre estos empresarios una serie de recomendaciones “PARA UN VERANO SIN RECLAMACIONES”





- **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 Salud Pública programó la Jornada sobre Ciberseguridad impartidas por la OCU. Asistieron Emérita Alcázar y Pilar Gómez. Celebradas On line el 29 de octubre de 2024.

- Asistencia de Pilar Gómez del Valle a la Jornada de POLITICAS LOCALES DE CONSUMO organizada por la FEMP y que se celebró el 20 de noviembre de 2024 en La Solana.



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:

ACTUACIONES INSPECTORAS	2024
Denuncias	1
Oficio	35
Control en el mercadillo	210
Redes de alerta	2.560
TOTAL	2.806

El sistema de **Red de Alerta** se pone en marcha cuando se detecta que un artículo puesto en el mercado es peligroso, en cuanto que supone un riesgo importante para la salud y la seguridad de las personas consumidoras. Una alerta es una comunicación, incluida en el marco del sistema estatal de intercambio rápido de información (SIRI), que se difunde en forma de red, cuyo objetivo es facilitar la comunicación urgente de toda la información relativa a los artículos peligrosos entre todas aquellas administraciones y organismos con competencias en materia de seguridad de los productos, para su localización y retirada del mercado.

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.

Las actuaciones inspectoras de búsqueda de productos en Red de Alerta en los establecimientos de nuestra ciudad se han programado unificando productos que tienen que ver con Halloween, y con la Navidad.

En Halloween se buscaron disfraces, pelucas, caretas, máscaras y accesorios, que incumplían la normativa de seguridad de los productos, por contener piezas pequeñas, tener cordones o cintas de longitud superior a la permitida en prendas infantiles, o por estar fabricados con materiales inflamables, entre otros.



En Navidad se buscaron juguetes alertados por contener piezas pequeñas, sustancias químicas en cantidades superiores a las permitidas, por un fácil acceso a las pilas que llevan, o por lanzar proyectiles o flechas con una velocidad superior a la permitida para el uso y rango de edad a la que van destinados.

Las 2560 actuaciones de búsqueda realizadas han sido negativas.

V. ESPACIO WEB DEL AYUNTAMIENTO DE CIUDAD REAL SOBRE CONSUMO

Durante el año 2024 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

- El Ayuntamiento de Ciudad Real en 2023 formaliza un CONVENIO SINGULAR DE COLABORACIÓN con la Consejería de Desarrollo Sostenible de la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha.

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.

En abril de 2024, la Dirección General de Salud Pública aprueba la convocatoria de concesión de subvenciones para programas de actividades en materia de consumo que se realicen por EELL, solicitando el Ayuntamiento de Ciudad Real para las siguientes líneas:

Línea 1: gestión de programas y proyectos específicos desarrollados por Oficinas Municipales de Información a las personas Consumidoras (OMIC).

Línea 3: arbitraje de consumo. Gestión de los órganos arbitrales de consumo. Promoción y difusión (campañas informativas y divulgativas; adhesiones previas de empresas). Tramitación y resolución de expedientes (solicitudes de arbitraje, mediaciones previas y laudos emitidos).



- 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 2024 una sesión el 21 de marzo.



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	42

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 136 de los que 103 son de polivalencias y 33 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



Ciudad Real
AYUNTAMIENTO



- Venta de Caridades
- Venta de velas

- Se concedieron nueve licencias para la venta de flores y una para venta de frutos secos.
 - Se concedió una autorización para la venta de castañas asadas.
 - Se concedieron tres autorizaciones para la venta de caridades.
 - Se concedieron tres autorizaciones para venta de velas en Fiestas Patronales
- Promoción del consumo local y sostenible. Herramienta útil para el reto demográfico e incentivo de la demanda de productos, servicios y canales de comercialización locales y respetuosos con el medio ambiente.

Entre las acciones llevadas a cabo se procedió a instalar en las dependencias del Mercado Municipal una exposición de PLAYMOBIL representando una escena costumbrista de las actividades de venta en una plaza municipal.

Para la celebración del día mundial de Pan de Cruz se contó con los vendedores del mercado municipal para dar visibilidad a producto de nuestra tierra.

En colaboración con todos los vendedores se llevó a cabo la colección de recetas del mercado publicándolas en un recetario que tuvo gran difusión.



Ciudad Real
AYUNTAMIENTO



EXPOSICIÓN DE LUIS VIELSA EN EL MERCADO DE CIUDAD REAL

PLAYMOBIL



Ciudad Real
AYUNTAMIENTO



Horario:
de Lunes a
Sábado de
8 a 14:30
excepto viernes
que tambien se
abre por las
tardes de
17 a 20:30



**DEL 17 DICIEMBRE
AL 4 DE ENERO**



Ciudad Real
AYUNTAMIENTO



Las
recetas
del
Mercado

mercado
CIUDAD REAL

Servicio
Municipal
de Consumo