

**SERVICIO MUNICIPAL DE CONSUMO
Y MERCADO**

MEMORIA 2018

La memoria de actuaciones del Ayuntamiento de Ciudad Real en materia de Consumo en el ejercicio 2018, 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 2018 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:

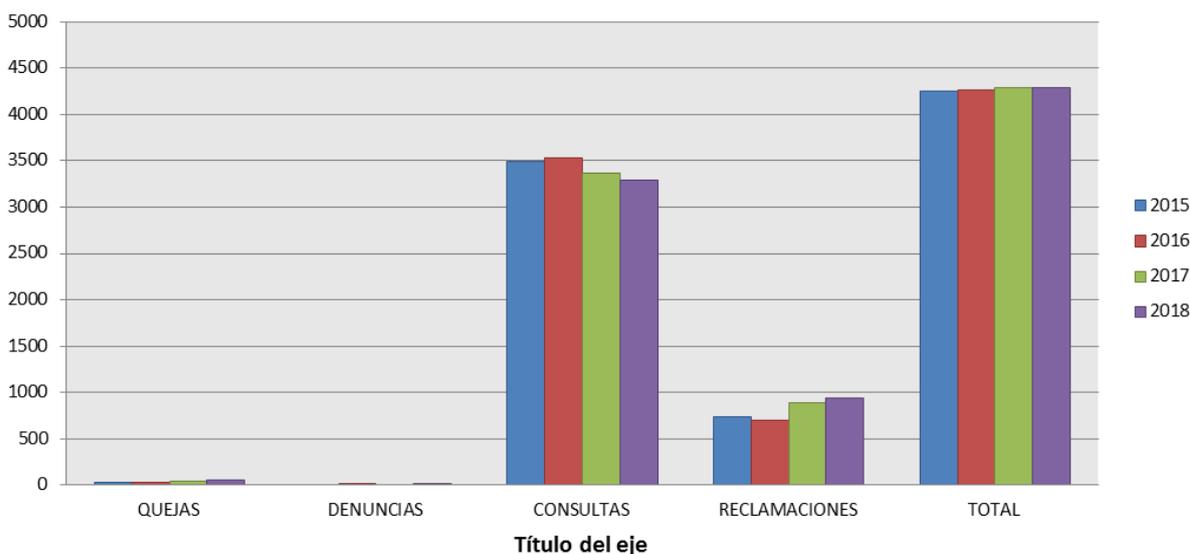
- Informar sobre los servicios que presta la OMIC.
- Suministrar información general en materia de consumo respecto a bienes y Servicios.
- Asesorar y orientar sobre los organismos competentes para su resolución en aquellas materias específicas que excedan el ámbito de actuación de la OMIC.
- Recibir 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 2015, 2016, 2017 y 2018:

	2015	2016	2017	2018
QUEJAS	24	25	37	57
DENUNCIAS	0	1	0	1
CONSULTAS	3495	3534	3362	3296
RECLAMACIONES	736	700	888	935
TOTAL	4255	4260	4272	4289

DEMANDAS TRAMITADAS POR EL SERVICIO DE CONSUMO



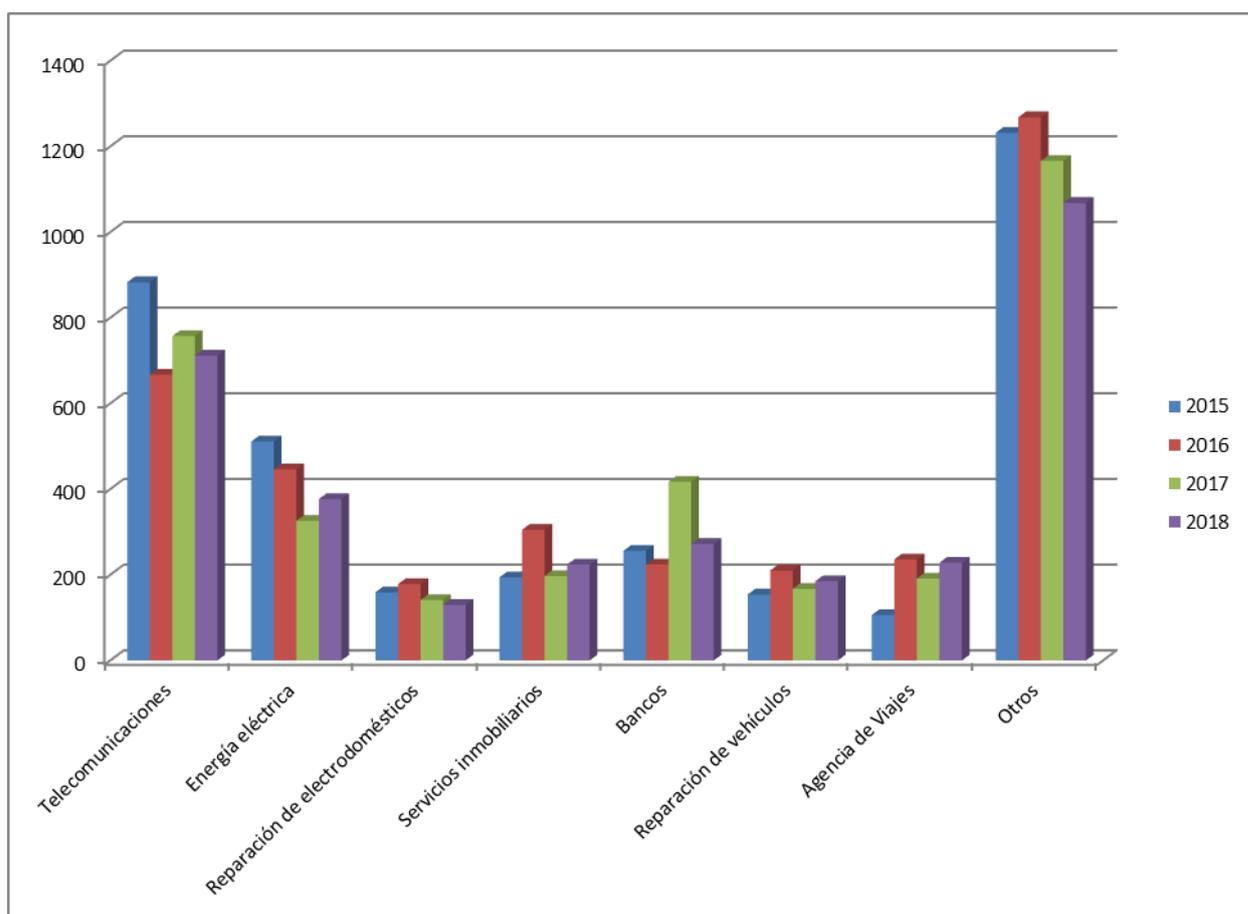
El total de demandas que se han tramitado durante 2018 han sido 4.289. Mayoritariamente son temas vinculados a las grandes empresas de telecomunicaciones y a las suministradoras de energía (gas y luz). Estas demandas acaparan las peticiones de los ciudadanos.

El detalle de las demandas tramitadas en 2018 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	2015	2016	2017	2018
Telecomunicaciones	883	667	757	712
Suministros energéticos	511	446	326	377
Reparación de electrodomésticos	159	178	141	130
Servicios inmobiliarios	194	305	197	224
Bancos	256	224	417	272
Reparación de vehículos	154	210	167	185
Agencia de Viajes	106	236	191	228
Otros	1232	1268	1166	1068

CONSULTAS



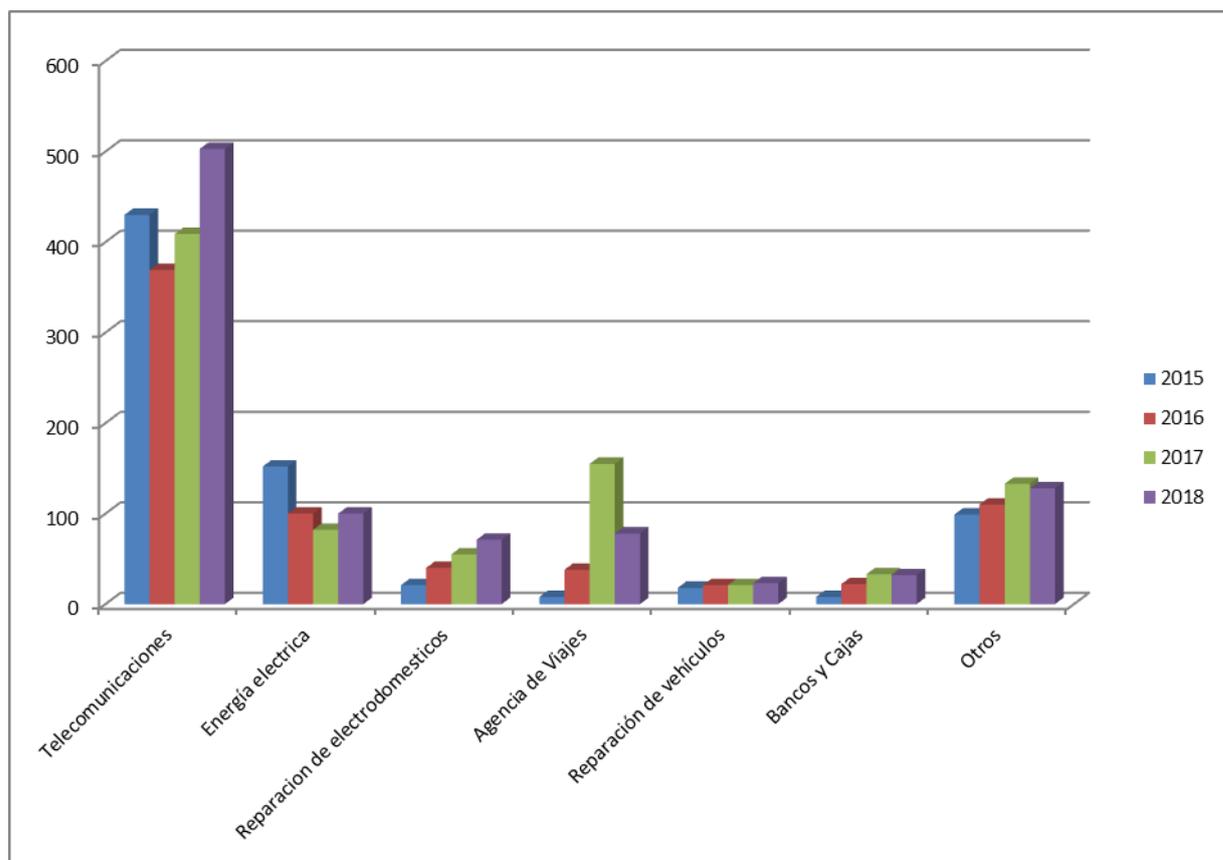
El número de consultas refleja que el consumidor o usuario solicita información antes de adquirir un producto o contratar un servicio.

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	2015	2016	2017	2018
Telecomunicaciones	430	369	409	503
Suministros energéticos	152	100	82	100
Reparación de electrodomésticos	21	40	55	71
Viajes	8	38	155	78
Reparación de vehículos	18	21	21	23
Bancos y Cajas	8	22	33	32
Otros	99	110	133	128
TOTAL	736	700	888	935

RECLAMACIONES



Observando pormenorizadamente los datos vemos, que los sectores a los que se refieren los asuntos planteados por los ciudadanos ante laOMIC, la mayoría de ellos, un 53,80% corresponden al grupo de telecomunicaciones (telefonía, proveedores de acceso a internet, etc.); el 10,69% al sector de los suministros energéticos (electricidad, gas, etc.) y agua; el 7,59% corresponde al sector de reparaciones de electrodomésticos; el 8,34% a viajes (agencias, vuelos, hoteles, etc.); el 2,45% corresponde a la reparación de vehículos; el 3,42% al sector bancario (gastos de cancelación, comisiones, cláusulas suelo de hipotecas, etc.). El resto un 13,70% son reclamaciones referidas a sectores de alimentación, vivienda e información general, todos ellos con porcentajes considerablemente menores.

- En el sector de las telecomunicaciones, el mayor número de demandas y reclamaciones son relativas a:
 - o SMS no solicitados o llamadas de tarificación adicional no realizadas.
 - o Cobro de tarifas distintas a las contratadas.
 - o Deudas reclamadas y no reconocidas.
 - o Facturación por parte de la compañía habiendo solicitado la baja o portabilidad y realizando el abono a la compañía con la que realmente opera (duplicidad de facturas).

- 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.
 - 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.

- Asesoramiento sobre clausulas suelos en Hipotecas.
- Información del Real Decreto 293/2018 sobre reducción de bolsas de plástico. Una vez incorporado al ordenamiento jurídico la directiva 215/720, es necesario que desde este Servicio de Consumo informe a los ciudadanos con el fin de reducir de forma sostenible el consumo que se hace de las bolsas de plástico.
- 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.

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 2018 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 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.

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 2018, 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 (marzo 2018)
- Charla “Ahorro energético en el hogar (mayo 2018). Centro Social Larache (15 personas, 2 horas)

- Derechos de los Consumidores. Centro Cívico Los Rosales 16/03/2018
- Charla “transformación de alimentos del campo a la mesa” y Visita al Mercado Municipal de Abastos. Un total de 68 niños divididos en 4 grupos de 2º de primaria. Colegio San José (15/03/2018).

- Charla sobre Alimentos del mercado a casa. (mayo 2018).

- Charlas en centros sociales (marzo y mayo de 2018).- 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

- DIA CIUDADES EDUCADORAS

El día 30 de noviembre, el Ayuntamiento de Ciudad Real ha celebrado, por primera vez, el Día Internacional de la Ciudad Educadora, en el que han estado implicadas todas las Concejalías del Ayuntamiento.

La Concejalía de Consumo ha participado activamente en la organización de esta macro actividad junto con la de Educación y Medio Ambiente.

Aparte de en la organización de la actividad, la concejalía de Consumo participó con los siguientes talleres:

- Economía circular. Obsolescencia programada.
- Moviendo el consumo responsable .Danza, frases de consumo. Se trata de combinar de forma lúdica la danza con ideas correctas y convenientes en materia de consumo.

En la actividad, abierta a todos los colegios de la ciudad, ha contado con unos 2500 participantes.

Por otra parte, aprovechando la actividad, se ha diseñado un espacio dentro del Parque Gasset, con juegos tradicionales, en el que los más pequeños puedan divertirse libremente.

- LA IGUALDAD ES NUESTRA RESPONSABILIDAD.

La actividad fue organizada por las concejalías de Igualdad, Consumo e Infancia formulándose ideas para una buena compra y uso de juguetes:

1. Mientras eliges un juguete estás eligiendo la educación que quieres darle a tus hijos e hijas.
2. Un juguete no debe reproducir estereotipos.
3. Regala juguetes que potencien la igualdad, participación y cooperación entre niños y niñas.
4. Los juguetes que escojas no han de fomentar comportamientos violentos.
5. Deja que el juego sea espontáneo, los niños y niñas aprenden jugando. No les transmitas la idea de que hay juguetes para cada sexo.
6. Cuando el regalo sea un libro, asegúrate de que los protagonistas sean tanto niños como niñas.
7. Promueve con el juego sus capacidades y habilidades personales.
8. No etiquetes los juguetes por colores. El rosa y el azul son estereotipos creados por la sociedad y no van relacionados con el sexo de las personas.
9. Escoge juguetes acordes a la edad y que garanticen la seguridad de los niños y las niñas.
10. Incentiva juegos que se desarrollen tanto en un espacio público como privado, independientemente del sexo. Ten en cuenta que lo que hoy aprendan repercutirá en sus roles futuros.
11. Recuerda que hay publicidad que potencia estereotipos diferentes a la igualdad. No dejes que tus hijos e hijas se dejen influenciar.

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

- Curso sobre HABILIDADES EN LA ATENCION A PERSONAS CONSUMIDORAS CON DISCAPACIDAD. SALVADO DE BARRERAS. Centro de Mayores II Ciudad Real 31 de octubre de 2018.
- Jornada Técnica sobre comercialización eléctrica y contratación del Bono social. Carrión de Calatrava 9 de marzo de 2018
- Jornada Técnica sobre GRECAE para personal inspector. Toledo 18 de abril de 2018

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:

Actuaciones inspectoras	2015	2015	2016	2018
Campañas programadas por la JCCM	112	146	140	179
Denuncias	51	22	15	2
Oficios	136	151	165	125
Ferias, verbenas, eventos	125	160	170	170
Control en el mercadillo	540	540	554	555
Redes de alerta	9776	9339	9390	8052
TOTAL	10762	10358	10434	9083

En las campañas programadas, este año se han visitado principalmente los siguientes establecimientos:

- ALIMENTACION
 - MERCADO (Campaña de control comercio minorista) 16
 - CAMPAÑA SOBRE ESTABLECIMIENTO DE NUEVA APERTURA 25
 - CAMPAÑA DE CONTROL SOBRE COMERCIO MINORISTA 31

- TEXTIL
 - CAMPAÑA DE CONTROL SOBRE COMERCIO MINORISTA 35
 - CAMPAÑA SOBRE ESTABLECIMIENTO DE NUEVA APERTURA 19

- VARIOS
 - CAMPAÑA DE CONTROL SOBRE COMERCIO MINORISTA 14
 - CAMPAÑA SOBRE ESTABLECIMIENTO DE NUEVA APERTURA 23

- HOSTELERIA
 - CAMPAÑA SOBR ESTABLECIMIENTO DE NUEVA APERTURA 25
 - HOSTELERIA 4

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.

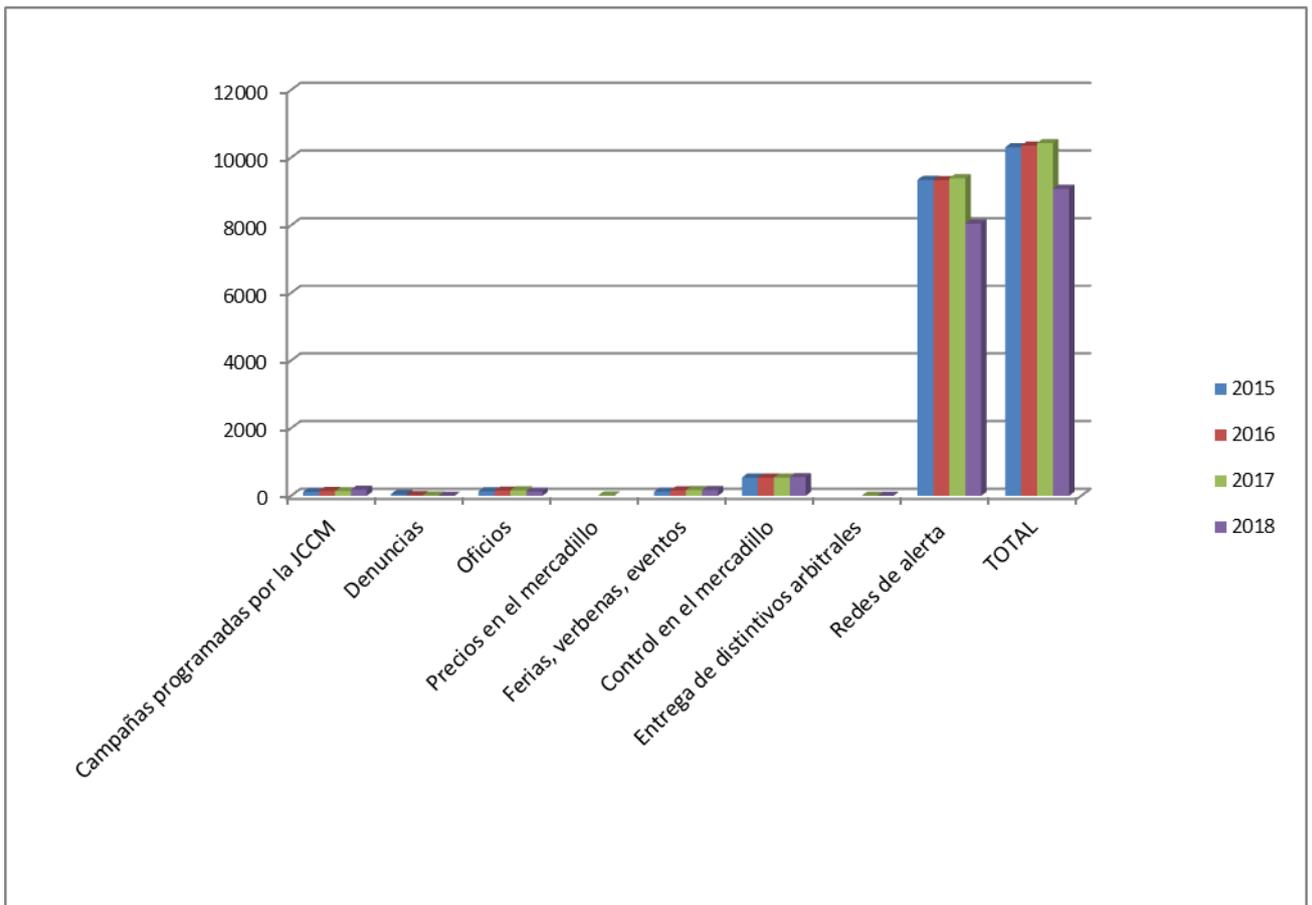
En los últimos años el ciudadano ha sido espectador de diferentes acontecimientos relacionados con la seguridad de los productos. Esto ha supuesto una mayor sensibilización social frente a los riesgos derivados del uso y consumo de bienes no seguros.

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.

ACTUACIONES INSPECTORAS



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 2018 una sesión:

- **14 de marzo de 2018**

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 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 realizado una campaña dividida en dos periodos, para concienciar a la ciudadanía del problema medio ambiental que causan los residuos de las bolsas de plástico.

Para ello se han diseñado bolsas reutilizables para un uso sostenible. Se repartieron un total de 800 bolsas en las dos ediciones del 2018.

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.

El Ayuntamiento de Ciudad Real colaboró en la Navidad de 2018, con el fin de impulsar las ventas, en el sorteo que organizaron la Asociación de vendedores.

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 18 en polivalencias y 4 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 2018 se han concedido:

2 licencias para venta de velas
18 licencias para flores y 1 de frutos secos
4 licencias para la venta de caridades en San Antón y San Blas.
2 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 1/2013)

- Petición de sustitución del día 08 de abril de 2018.