

# SERVICIO MUNICIPAL DE CONSUMO Y MERCADO

## MEMORIA 2019



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 2019 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.

La novedad que se presenta este año es la ley 3/2019 del **Estatuto de las Personas Consumidoras en Castilla-La Mancha**, esta nueva norma sustituye al Estatuto del Consumidor de 2005 y actualiza la legislación con el fin de adaptarla a los cambios y retos de la sociedad actual.

Para la elaboración del nuevo texto legal se ha tenido en cuenta la normativa de la Unión Europea aprobada durante los últimos años en esta materia, y que se ha visto incrementada debido a una mayor incidencia del derecho de las personas consumidoras en el mercado de bienes y servicios.

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 orden en el que se presentan los contenidos de la memoria de actuaciones en materia de consumo 2019 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:

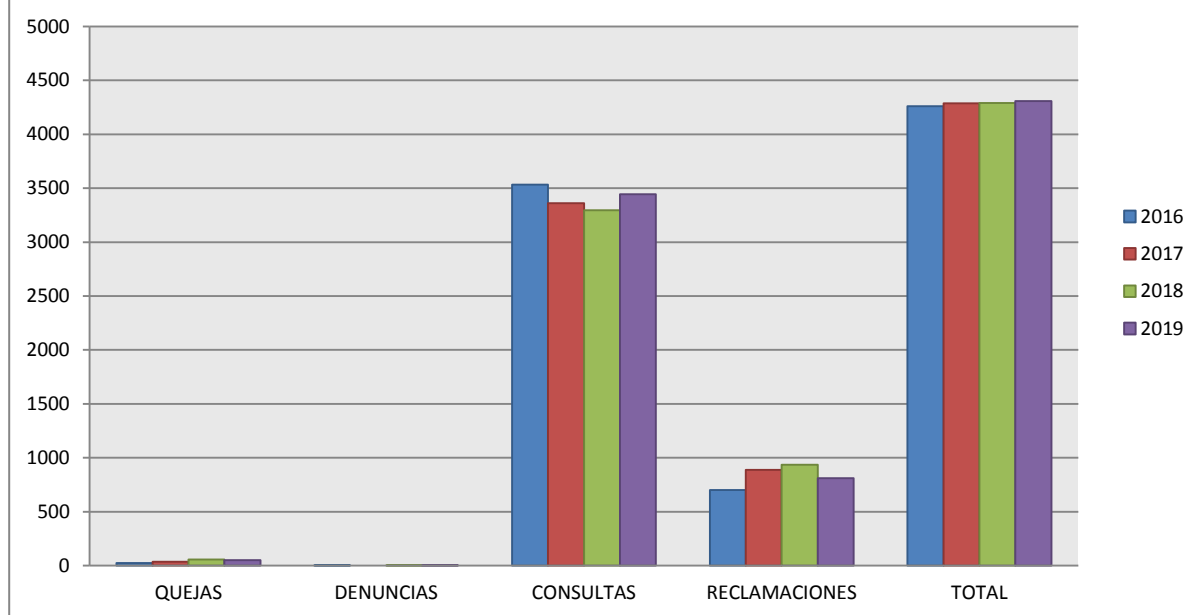
- Informar sobre los servicios que presta la OMIC.
- Suministrar información general en materia de consumo respecto a bienes y Servicios.
- Asesorar y orientar sobre los organismos competentes para su resolución en aquellas materias específicas que excedan el ámbito de actuación de la OMIC.
- Recibir 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 2016, 2017, 2018 y 2019:

	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>QUEJAS</b>	25	37	57	<b>52</b>
<b>DENUNCIAS</b>	1	0	1	<b>1</b>
<b>CONSULTAS</b>	3534	3362	3296	<b>3445</b>
<b>RECLAMACIONES</b>	700	888	935	<b>811</b>
<b>TOTAL</b>	<b>4260</b>	<b>4272</b>	<b>4289</b>	<b>4309</b>

## DEMANDAS TRAMITADAS POR EL SERVICIO DE CONSUMO



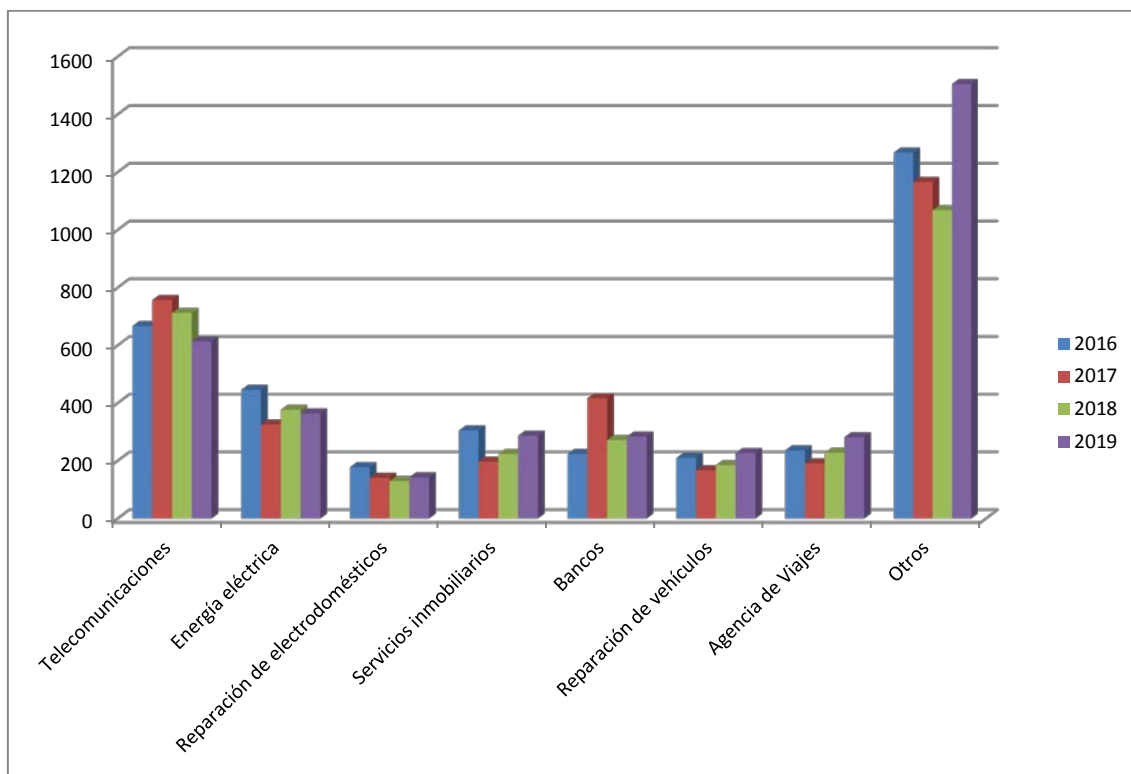
El total de demandas que se han tramitado durante 2019 han sido 4.309. Mayoritariamente son temas vinculados a las grandes empresas de telecomunicaciones y a las suministradoras de energía (gas y luz). Estas demandas acaparan las peticiones de los ciudadanos.

El detalle de las demandas tramitadas en 2019 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	2016	2017	2018	2019
Telecomunicaciones	667	757	712	613
Suministros energéticos	446	326	377	364
Reparación de electrodomésticos	178	141	130	143
Servicios inmobiliarios	305	197	224	287
Bancos	224	417	272	284
Reparación de vehículos	210	167	185	227
Agencia de Viajes	236	191	228	282
Otros	1268	1166	1068	1505

## CONSULTAS



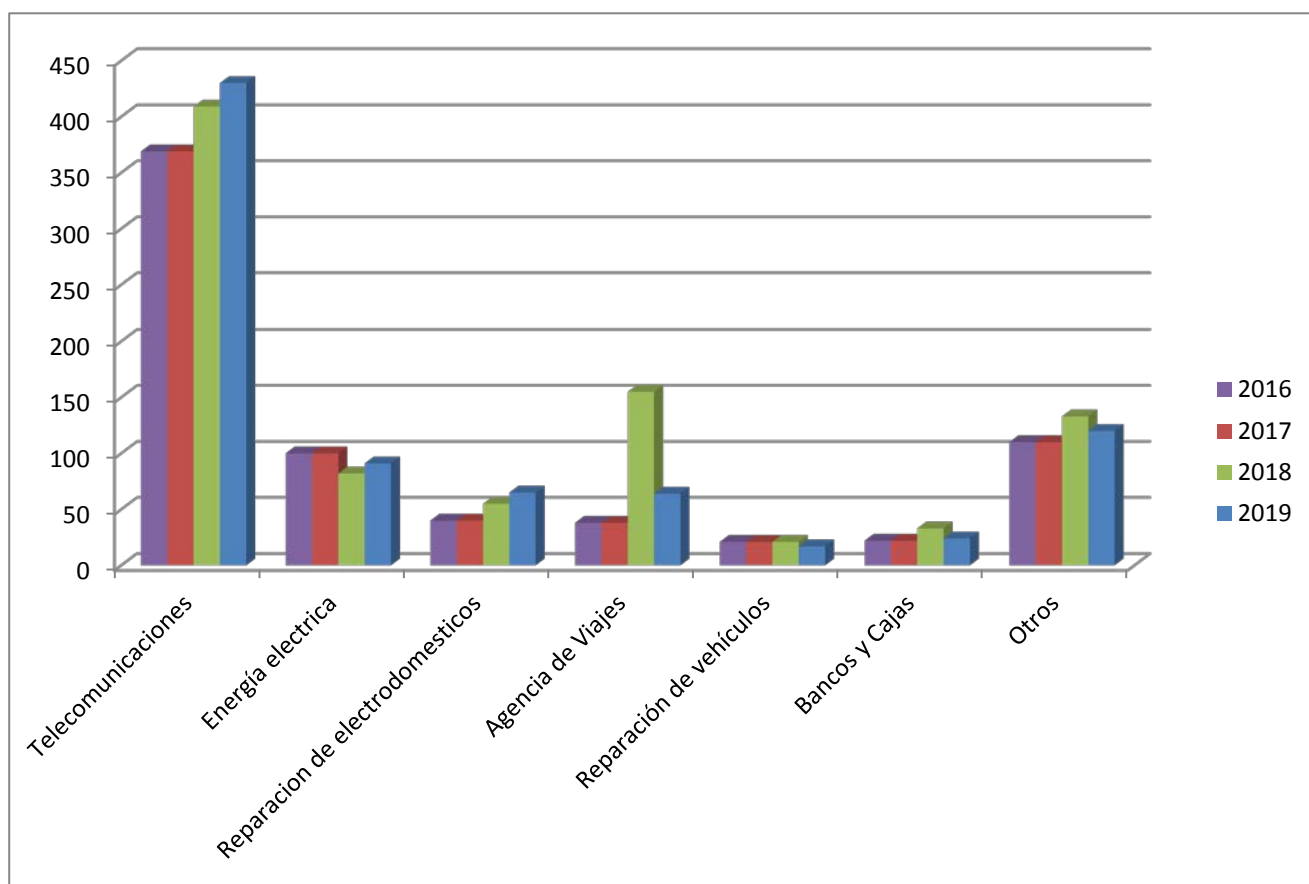
El número de consultas refleja que el consumidor o usuario solicita información antes de adquirir un producto o contratar un servicio.

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	2016	2017	2018	2019
Telecomunicaciones	369	409	503	430
Suministros energéticos	100	82	100	91
Reparación de electrodomésticos	40	55	71	65
Viajes	38	155	78	64
Reparación de vehículos	21	21	23	17
Bancos y Cajas	22	33	32	24
Otros	110	133	128	120
<b>TOTAL</b>	<b>700</b>	<b>888</b>	<b>935</b>	<b>811</b>

## RECLAMACIONES



Observando pormenorizadamente los datos vemos, que los sectores a los que se refieren los asuntos planteados por los ciudadanos ante la OMIC, la mayoría de ellos, un 53,02% corresponden al grupo de telecomunicaciones (telefonía, proveedores de acceso a internet, etc.); el 11,22% al sector de los suministros energéticos (electricidad, gas, etc.) y agua ; el 8,01% corresponde al sector de reparaciones de electrodomésticos; el 7,89% a viajes (agencias, vuelos, hoteles, etc.); el 2,09% corresponde a la reparación de vehículos; el 2,95% al sector bancario (gastos de cancelación, comisiones, cláusulas suelo de hipotecas, etc.). El resto un 14,79% son reclamaciones referidas a sectores de alimentación, vivienda e información general, todos ellos con porcentajes considerablemente menores.

- En el sector de las telecomunicaciones, el mayor número de demandas y reclamaciones son relativas a:
  - SMS no solicitados o llamadas de tarificación adicional no realizadas.
  - Cobro de tarifas distintas a las contratadas.
  - Deudas reclamadas y no reconocidas.
  - Facturación por parte de la compañía habiendo solicitado la baja o portabilidad y realizando el abono a la compañía con la que realmente opera (duplicidad de facturas).
  - Solicitar baja de la prestación del servicio y no realizarla.
  - Cobro de servicios no contratados.
  - Portabilidad no efectiva
  
- En cuanto a la energía eléctrica, principalmente son por:
  - Facturaciones estimadas.
  - Cortes de luz.
  
- En lo referente a la reparación de electrodomésticos, se deben a:
  - No hacerse cargo los establecimientos vendedores de la reparación y, por tanto, no cumplir la garantía.
  - Diagnósticos de reparaciones incorrectos, lo que supone un exceso de las facturas.
  
- Las reclamaciones y demandas relativas a viajes vienen motivadas sobre todo por:
  - Cancelaciones de viajes.
  - Categoría de los hoteles inferior a la contratada.
  - Billetes de avión.
  - Retraso de vuelos.
  - Incidencias con el equipaje (destrucción, pérdida o daños del equipaje facturado).
  
- En el sector de la reparación de vehículos, son mayoritariamente relativas a diagnósticos de reparaciones mal efectuados.
  
- Por último, las relacionadas con bancos y cajas son debidas principalmente a:
  - Clausulas suelo, hipotecas.
  - 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.

- 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 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 poder en práctica este hábito tan ecológico: No utilizar plástico en exceso.

- 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.

- ¿Qué tengo que saber como consumidor eléctrico?

El ahorro y la eficiencia energética nos benefician a todos. A nuestro bolsillo y al desarrollo sostenible. Reducir la cantidad de energía que gastamos en casa sigue siendo una asignatura pendiente.

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

Durante el año 2019 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 2019, el Servicio de Consumo ha organizado o ha colaborado en diferentes actividades formativas, entre las que encontramos:

- **CHARLAS, CONFERENCIAS**

- Charla “transformación de alimentos del campo a la mesa” y Visita al Mercado Municipal de Abastos. Un total de 30 niños del Colegio Carlos Eraña (19 de febrero de 2019)
- Charla Gestión de economía doméstica. Centro Social Larache (marzo 2019)
- Charla “Ahorro energético en el hogar (mayo 2019). Centro Social Larache)
- Cuentacuentos en Biblioteca de Larache. Día Mundial de los Derechos del Consumidor (15 de marzo de 2019.) Asisten 30 niños.

“El país de los nucleos”

- Charla sobre Alimentos del mercado a casa. (mayo 2019).
- Charla de la nutricionista Blanca Calatayud. Salón de actos del Museo López Villaseñor (18 de diciembre de 2019).

“Somos mucho más de lo que comemos. Las mejores recetas con los productos de nuestro mercado”

- **CAMPAÑA DE JUEGOS Y JUGUETES NO SEXISTAS 2019**

El Servicio Municipal de Consumo ha participado en una nueva edición de Jugarama, en colaboración con la Concejalía de Igualdad del Ayuntamiento de Ciudad Real con la Campaña de Juegos y Juguetes No Sexista.

El objetivo principal de dicha campaña era el de **concienciar y sensibilizar** a las familias, y a la sociedad en general, de la presencia de estereotipos de género y de su correspondiente influencia en la educación de niños y niñas.

Para desarrollar esta campaña se llevaron a cabo diferentes acciones, tanto en fechas previas a la celebración del Jugarama, como en los días en los que éste tuvo lugar. Así, el 26, 27 y 28 de diciembre se realizaron una serie de actividades a disposición de los usuarios y usuarias de este evento en el Centro Joven de Ciudad Real, en horario de tarde de 17.00 a 19.00 horas.

Las acciones puestas en marcha fueron las siguientes:

- ❖ La confección de un cartel-decálogo que recogía diez pautas orientativas para la elección de juguetes no sexistas, dirigido a las familias en general.
- ❖ La elaboración de un marcapáginas
- ❖ La puesta en marcha de una serie de actividades lúdicas enfocadas a transmitir y promover los valores de igualdad y de no discriminación, objeto principal de la presente campaña, dirigidas a personas de edades comprendidas entre los 5 y los 12 años. Dichas actividades, desarrolladas en la mesa informativa del Centro Joven de la localidad.

Durante las jornadas desarrolladas en el Espacio Joven de Ciudad Real se registró una participación de más de 140 alumnos.

- **TALLERES COMEMOS SALUDABLE CON LOS PRODUCTOS DE NUESTRO MERCADO**

Las edades tempranas son sin duda las mejores para crear y establecer entre nuestros niños, hábitos saludables que con principios lúdico y de entretenimiento se convierten en esenciales para su desarrollo adulto.

Es por eso que desde el Servicio Municipal de Consumo y Mercado hemos promovido su realización.

Este proyecto se ha desarrollado en los días de fiesta escolar de Navidad, del 23 de diciembre al 4 de enero (excluyendo el domingo 29 de diciembre y día 1 de enero), con una duración de 10 días. El horario ha sido por la mañana de 11:30 a 13:30 horas.

Se ha dirigido a niños y niñas, de 3 a 12 años, cuyo deseo era pasar una mañana divertida en el mercado de abastos de nuestra ciudad, conociendo más a fondo los productos que podemos encontrar.

Este proyecto se desarrolla con la intención de dar a conocer a los más pequeños el mercado de abastos de nuestra ciudad. Para ello se realizaron actividades intercalando talleres y pequeñas recetas con productos de la zona que podíamos encontrar fácilmente entre los diferentes puestos del mercado.

Las actividades planteadas fueron las siguientes:

Durante la realización de estas actividades se han cumplido los objetivos de manera correcta. Los niños/as han disfrutado de su tiempo libre durante las vacaciones de Navidad, a la vez que han desarrollado valores y aprendido diferentes maneras de comer alimentos saludables, pudiéndolos adquirir en los diferentes puestos del mercado de abastos.

La asistencia ha sido de alrededor de 320 alumnos en total.

- **ASISTENCIA A CURSOS DE FORMACIÓN DEL PERSONAL ADSCRITO AL SERVICIO DE CONSUMO**

- Reunión de Coordinación. Consejería de Sanidad (14 de mayo de 2019)
- Jornada Técnica y Formativa. Alcázar de San Juan (29 de mayo de 2019)
- Curso “LEGISLACIÓN Y PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO APLICABLE EN MATERIA DE CONSUMO” Ciudad Real 30 y 31 de octubre de 2019.
- Curso “LA PROTECCION DEL CONSUMIDOR EN LA COMPRA Y ALQUILER DE VIVIENDA” Ciudad Real 10 de diciembre de 2019.

## **VI. ACTIVIDADES DE INSPECCIÓN**

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

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

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

<b>Actuaciones inspectoras</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Campañas programadas por la JCCM	146	140	179	119
Denuncias	22	15	2	-
Oficio	151	165	125	157
Ferias, verbenas, eventos	160	170	170	171
Control en el mercadillo	540	554	555	555
Redes de alerta	9339	9390	8052	9536
<b>TOTAL</b>	<b>10358</b>	<b>10434</b>	<b>9083</b>	<b>10538</b>

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

Existen varias formas de detectar un producto peligroso:

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

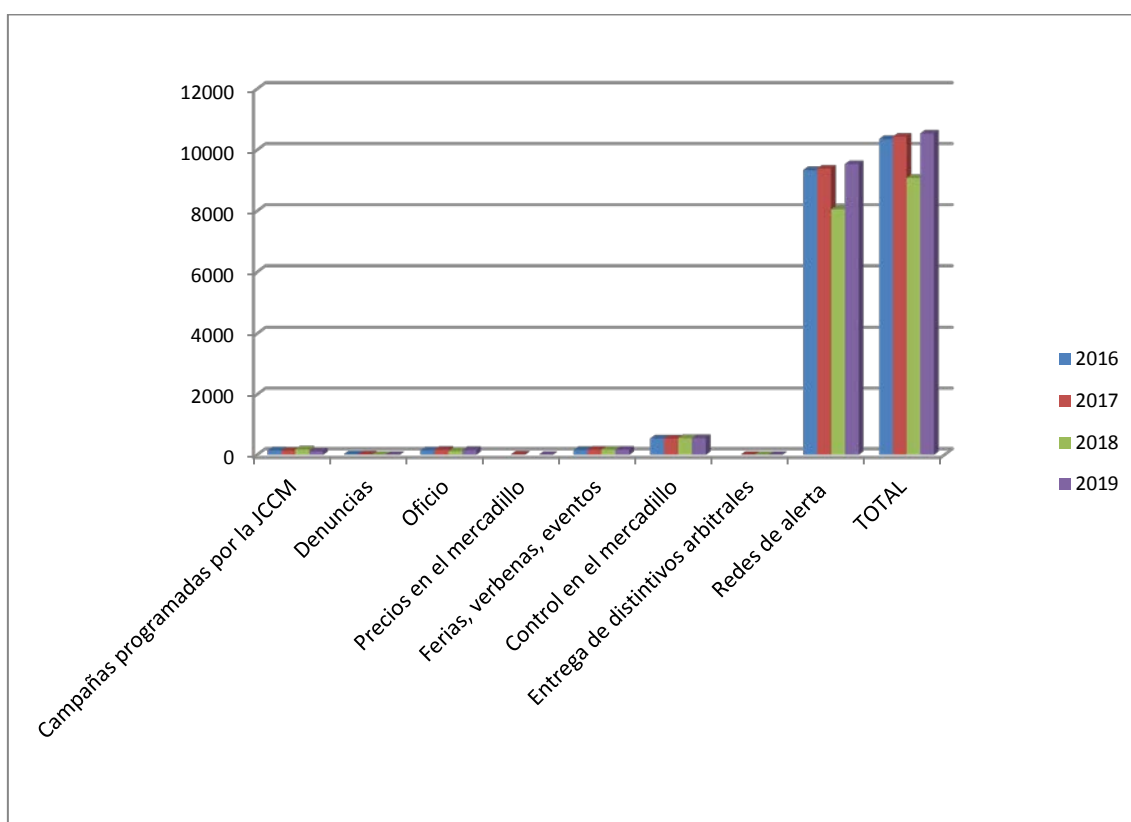
En los últimos años el ciudadano ha sido espectador de diferentes acontecimientos relacionados con la seguridad de los productos. Esto ha supuesto una mayor sensibilización social frente a los riesgos derivados del uso y consumo de bienes no seguros.

La utilización de nuevas técnicas, la globalización del mercado y la aparición de nuevos productos impone la necesidad de disponer de medidas preventivas a fin de eliminar o reducir el riesgo a un nivel mínimo aceptable.

El sistema de red de alerta es por ello un instrumento indispensable para la protección de la salud y seguridad de los consumidores.

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

## 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 2019 una sesión:

- **18 de noviembre de 2019**



## **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
Libres	21
Ocupadas	47

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 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 2019, 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 en la actualidad ocupados 155 de los que 118 son de polivalencias y 37 de alimentación.
- 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 2019 se han concedido:

3 licencias para venta de velas fiestas patronales.

16 licencias para flores y 1 de frutos secos

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

2 autorizaciones para la venta de castañas asadas.