



Ciudad Real
AYUNTAMIENTO



SERVICIO MUNICIPAL DE CONSUMO Y MERCADO

MEMORIA 2021



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 2021 es el siguiente:

- I. ACTIVIDADES EN LA OFICINA MUNICIPAL ATENCIÓN AL CONSUMIDOR**
- 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 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 2021 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

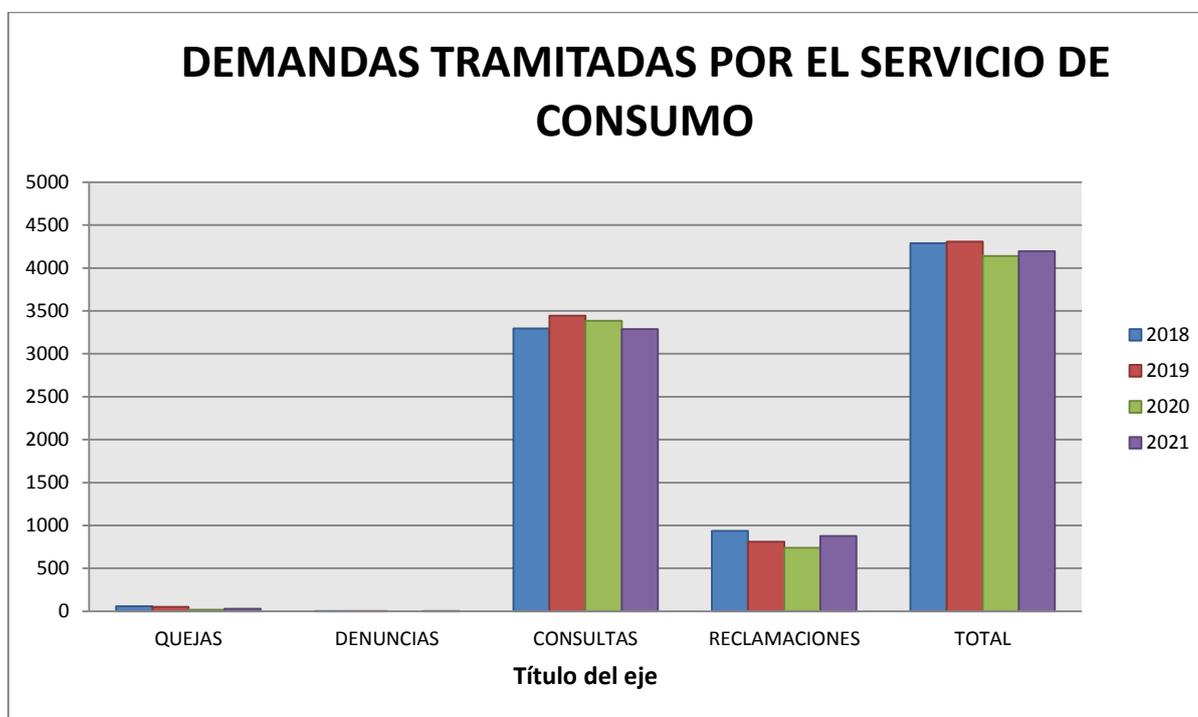
Las actuaciones que realiza son:

- 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 2018, 2019, 2020 y 2021:

	2018	2019	2020	2021
QUEJAS	57	52	19	29
DENUNCIAS	1	1	0	1
CONSULTAS	3296	3445	3383	3289
RECLAMACIONES	935	811	740	877
TOTAL	4289	4309	4142	4196



El total de quejas, consultas y reclamaciones durante el año 2021 han sido 4.196, de las cuales 29 se corresponden a quejas, 877 a reclamaciones, 1 a denuncias y 3.289 a consultas.

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

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.

También en este ejercicio, hemos seguido recibiendo consultas sobre los derechos que asisten a los usuarios ante la situación concursal de la mercantil Dentoestetic Centro de Salud y Estética Dental (DENTIX).



Otro de los sectores que ha experimentado un incremento de consultas y demandas ha sido el comercio electrónico, fundamentalmente por compras online, que se han visto también afectadas por las restricciones del estado de alarma, con sus correspondientes retrasos en la entrega de productos a los consumidores, conllevando a estos en muchas ocasiones a desistir de la compra.

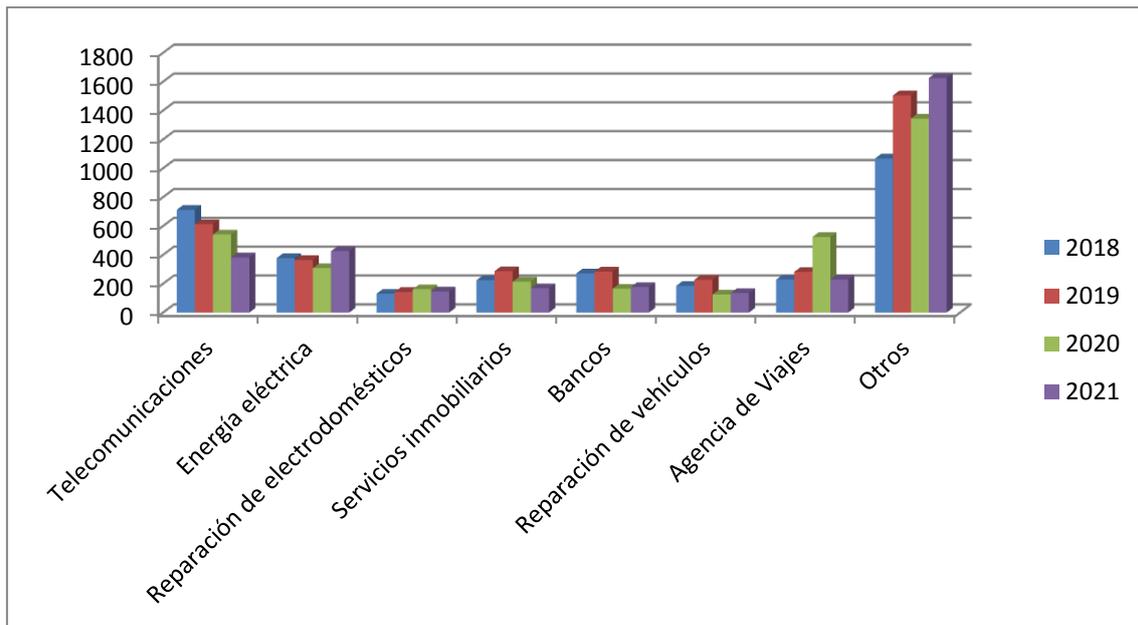
A continuación se detallan los sectores mayoritarios sobre los que se reciben y tramitan las demandas.

➤ **Consultas:**

SECTOR AL QUE SE REFIERE LA CONSULTA	2018	2019	2020	2021
Telecomunicaciones	712	613	541	382
Energía eléctrica	377	364	308	426
Reparación de electrodomésticos	130	143	162	146
Servicios inmobiliarios	224	287	214	169
Bancos	272	284	165	177
Reparación de vehículos	185	227	125	135
Agencia de Viajes	228	282	524	229
Otros	1068	1505	1344	1625



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.

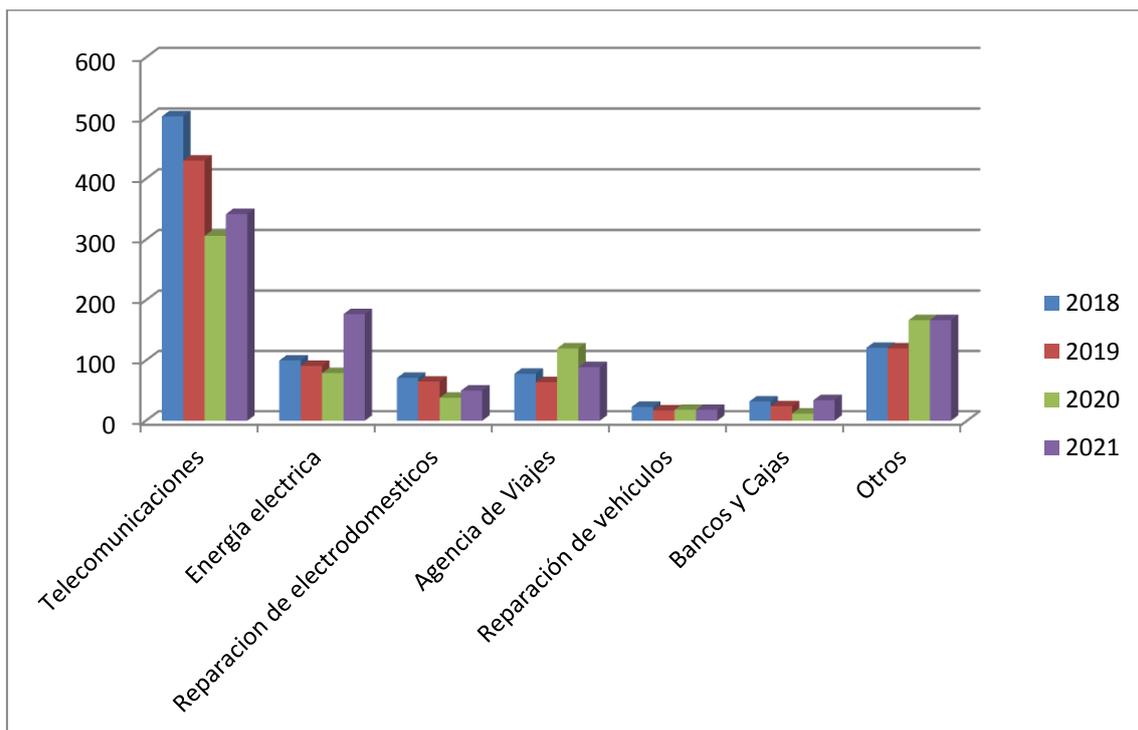


- **Reclamaciones:** los sectores mayoritarios sobre los que se reciben este tipo de demandas son los siguientes:

SECTOR AL QUE SE REFIERE LA RECLAMACION				
	2018	2019	2020	2021
Telecomunicaciones	503	430	306	342
Energía eléctrica	100	91	79	177
Reparación de electrodomésticos	71	65	38	50
Agencia de Viajes	78	64	120	89
Reparación de vehículos	23	17	18	18
Bancos y Cajas	32	24	12	34
Otros	121	120	167	167



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 38,97% corresponden al grupo de telecomunicaciones (telefonía, proveedores de acceso a internet, etc.); el 20,18% al sector de los suministros energéticos (electricidad, gas, etc.) y agua ; el 5,7% corresponde al sector de reparaciones de electrodomésticos; el 10,14% a viajes (agencias, vuelos, hoteles, etc.); el 2,43% corresponde a la reparación de vehículos; el 2,05% al sector bancario (gastos de cancelación, comisiones, cláusulas suelo de hipotecas, etc.). El resto un 19,04% son reclamaciones referidas a sectores de alimentación, vivienda, compra on-line e información general.

- 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

- En cuanto a la energía eléctrica, principalmente son por:
 - Falta de facturación
 - Facturaciones estimadas.
 - Cortes de luz.
 - Bono social.



- 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.

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

- **ARBITRAJE**

De las reclamaciones que se han tramitado, en un total de seis (6) el consumidor ha solicitado arbitraje. Concretamente se trata de temas de transporte y servicio postal, trasladándose a la Junta Arbitral de Consumo de Castilla La Mancha para su tramitación oportuna.

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:

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

- Primer concurso de Dibujo con el lema “Día Mundial de los Derechos de las Personas Consumidores 2021”

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.

- Entrevista en Onda Cero para conmemorar el Día Mundial de los Derechos del Consumidor.

<https://www.facebook.com/AytoCiudadReal/videos/281059003484596/?t=106>

[https://s1.lanzadigital.com/wp-](https://s1.lanzadigital.com/wp-content/uploads/2021/04/premios_consumo_Clara-Manzano_030-939x533.jpg)

[content/uploads/2021/04/premios_consumo_Clara-Manzano_030-939x533.jpg](https://s1.lanzadigital.com/wp-content/uploads/2021/04/premios_consumo_Clara-Manzano_030-939x533.jpg)

[https://s1.lanzadigital.com/wp-](https://s1.lanzadigital.com/wp-content/uploads/2021/04/premios_consumo_Clara-Manzano_042-939x533.jpg)

[content/uploads/2021/04/premios_consumo_Clara-Manzano_042-939x533.jpg](https://s1.lanzadigital.com/wp-content/uploads/2021/04/premios_consumo_Clara-Manzano_042-939x533.jpg)

<https://es-es.facebook.com/1765736930414544/videos/4271385202880662/>

- Entrevista en CRTV informando de las actividades del Servicio Municipal de consumo.

<https://youtu.be/X5eQgWia-8g>



- Entrevista en CRTV con el tema “ La factura de la luz”.
- Entrevista en La Cope: “Que es el Servicio Municipal de Consumo y como usarlo”.
- Taller: “Consumo cercano, consumo sano en Ciudad Real”.
Financiado por la Dirección General de Agenda 2030 y Consumo de la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha.
- Entrevista de CRTV a la Concejala de Consumo y Mercados sobre consumo saludable.
<https://www.facebook.com/AytoCiudadReal/videos/775428907192257/>
- Campaña de navidad.

Se pretende recordar a la ciudadanía, incluidos los más pequeños, los derechos que tenemos como personas consumidoras a través de varias líneas de actuación:

- Talleres en los colegios, donde se acercaran a nuestros escolares a las etiquetas que todo producto debe llevar, para dar a conocer y hacer comprensible su contenido, de una manera divertida.
Se han visitado durante el mes de diciembre seis colegios, realizando 13 sesiones entre los cursos de 3º y 4º de primaria, asistiendo unos 300 niños.
<https://www.facebook.com/AytoCiudadReal/videos/1314783555674001/>
- Talleres de consumo responsable en Jugarama. En este espacio dedicado a la diversión y al entretenimiento de las niñas y niños, se ofrecen, entre otras, actividades como:
 - “El conocimiento de los jabones” para reconocer a través de sus etiquetas aquellos que nos ofrecen mayor seguridad.
 - Creación de juguetes con materiales reciclados.
 - “Vestimos a nuestras mariquitinas” con “ropa” correctamente etiquetada.



- Cuñas en Radio. Se han elaborado unos consejos a tener en cuenta en las compras:
 - A través de internet como por ejemplo:
 - Y en las realizadas en los establecimientos de nuestra ciudad:
- Redes sociales: Se han seleccionado unos consejos para realizar nuestras compras de forma segura, usando este medio para darle máxima difusión.
- Entrega de bolsas conmemorativas del 600 aniversario de la fundación de Ciudad Real en el recinto de Jugarama.

<https://www.lanzadigital.com/provincia/ciudad-real/el-ayuntamiento-promueve-talleres-en-colegios-y-jugarama-de-consumo-de-calidad-y-saludable-y-en-radio-y-redes-sociales-sobre-compras-seguras/>
https://scontent-mad1-1.xx.fbcdn.net/v/t39.30808-6/269701811_6626259077415947_1668380544581239286_n.jpg?nc_c=at=107&ccb=1-5&nc_sid=973b4a&nc_ohc=OW2eur8qozsAX-Holu2&nc_ht=scontent-mad1-1.xx&oh=00_AT93UJS7ovgFG5dAGaN0sLXVbzYNYyYHrV42s2VYzwpMNq&oe=61C8A783

- Elaboración de cartelería informativa para el Mercado de Abastos de medidas para la lucha anti COVID19.
 - Cartel del uso obligatorio de mascarillas.
 - Carteles informando del aforo marcado por las autoridades sanitarias.
 - Carteles informando de la distancia interpersonal.



- Elaboración de cartelería informativa para el Mercadillo de la Granja de medidas para la lucha anti COVID19.
 - Cartel informativo de las normas que rigen el mercadillo atendiendo a las instrucciones sanitarias dadas para esta actividad, según la fase en la que se esté en cada momento.
 - Cartel informativo de la distancia interpersonal.
 - Cartel informativo del aforo permitido según establezca la normativa sanitaria en que se esté en cada momento.
- 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.



III. ESPACIO WEB DEL AYUNTAMIENTO DE CIUDAD REAL SOBRE CONSUMO

Durante el año 2021 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.

El Ayuntamiento de Ciudad Real ha servido de plataforma para que los vendedores del mercado anuncien el establecimiento de un servicio de reparto de la compra a domicilio para sus clientes.

Este servicio ha facilitado el abastecimiento de muchos vecinos y vecinas de la capital y de las pedanías, que por unas causas o por otras no podían realizar la compra de forma presencial. Siempre cumpliendo las normativas sanitarias que en cada momento se daban, para primar ante todo la seguridad y salud de clientes y vendedores.

También ha servido para apoyar, por parte de esta Concejalía, a los vendedores y vendedoras de nuestro Mercado Municipal durante el estado de alarma por la emergencia sanitaria.



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

- **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, el Ministerio de Consumo dentro del Plan de Formación Continua Interadministrativo ha programado un curso denominado COMERCIO ELECTRONICO: MEDIOS DE PAGO ELECTRONICO Y PROTECCION AL CONSUMIDOR, para contribuir a la mejora continua de nuestros servicios, a través de la actualización de conocimientos en materia de consumo de los profesionales que trabajan en ellos.

Este curso tuvo lugar en Ciudad Real los días 2, 9 y 18 de noviembre de 2021

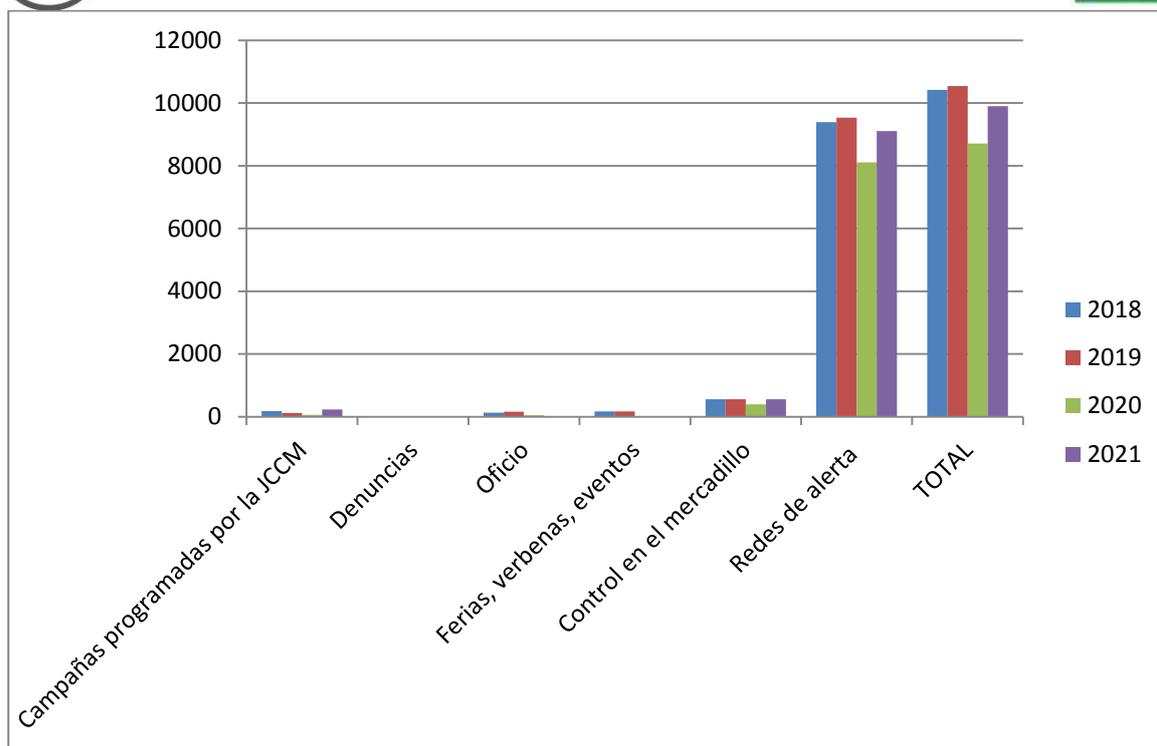
VI. ACTIVIDADES DE INSPECCIÓN

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.

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

	2018	2019	2020	2021
Campañas programadas por la JCCM	179	119	58	233
Denuncias	2	0	0	0
Oficio	125	157	49	2
Ferias, verbenas, eventos	170	171	0	0
Control en el mercadillo	555	555	391	555
Redes de alerta	9390	9536	8107	9105
TOTAL	10421	10538	8709	9895



ACTUACIONES INSPECTORAS POR CAMPAÑAS EN COLABORACION CON JCCM 2021

• 2020 RG Servicios Profesionales a domicilio (Fontaneros, Tapiceros , electricistas, cerrajeros, etc.)	2
• 2020 NC Vehículos de 2ª mano, compraventa	1
• 2021 RG Comercio Minorista	93
• 2021 RG Mascarillas	19
• 2021 RG Establecimientos de Nueva Apertura	118
TOTAL	233



La realización de la Campaña sobre Mascarillas 2021 ha dado lugar a la intervención de unas 1000 unidades de mascarillas KN95, que no cumplían la legislación vigente.

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

Existen varias formas de detectar un producto peligroso:

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

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

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

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

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



VII. CONSEJO LOCAL DE SOSTENIBILIDAD

En el Ayuntamiento de Ciudad Real se crea el Consejo Local de Consumo con el fin de instruir un adecuado marco de encuentro entre los sectores sociales implicados en el consumo local, que propicie la vía de colaboración necesaria en la mejor ordenación y la máxima eficacia de actuaciones en este campo, permitiendo asimismo, la protección de los derechos que la ley reconoce a los consumidores y usuarios.

Actualmente este Consejo se encuentra integrado en el consejo local de sostenibilidad que ha mantenido en 2021 una sesión el 14 de abril de 2021.



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 140 de los que 107 son de polivalencias y 33 de alimentación.

A partir de la segunda quincena de diciembre de 2020, se autorizó que el 100% de los puestos permitidos pudieran montar. Para ello se habilitaron espacios anexos y se reubicaron los puestos, garantizando así la distancia entre ellos y entre las personas que lo visitan, siguiendo las directrices marcadas a tal efecto. Este sistema continuó hasta septiembre de 2021 cuando aparece una nueva normativa sanitaria que cambia la distancia entre puestos. Continúan el 100 % de los puestos de venta.



- 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 en noviembre.
- Se concedieron 2 autorizaciones para la venta de castañas asadas.

Estas modalidades de venta autorizadas se llevaron a cabo siguiendo con las instrucciones sanitarias.