



**Ciudad Real**  
AYUNTAMIENTO



# **SERVICIO MUNICIPAL DE CONSUMO Y MERCADO**

## **MEMORIA 2025**



El Ayuntamiento de Ciudad Real reafirma su compromiso firme e inequívoco con la defensa de los derechos de las personas consumidoras como una prioridad política de primer orden. La protección de los intereses de la ciudadanía en materia de consumo no es solo una obligación legal, sino una responsabilidad social que asumimos como eje fundamental de nuestra acción de gobierno, situando a las personas en el centro de nuestras políticas públicas.

Desde esta convicción, los servicios municipales de Consumo trabajan no solo en la tramitación y resolución eficaz de conflictos, sino también en la construcción de una cultura de consumo responsable, informado y seguro. Apostamos decididamente por una relación directa y cercana con la ciudadanía, fortaleciendo los canales de información, atención y mediación, y promoviendo una interacción constante que permita escuchar, orientar y acompañar a vecinos y vecinas en la defensa de sus derechos.

El ejercicio 2025 ha supuesto la consolidación y el impulso de esta línea estratégica, reforzando nuestra vocación de servicio público y prestando especial atención a los colectivos más vulnerables. Hemos intensificado las acciones formativas a través de talleres y actividades educativas dirigidas a distintos sectores de la población, con especial énfasis en la educación en consumo desde edades tempranas. Formar a los más pequeños en hábitos responsables, en la valoración de la calidad y en el respeto por el comercio de proximidad es invertir en una ciudadanía más crítica, consciente y comprometida.

Asimismo, hemos desarrollado iniciativas específicas de protección a las personas mayores, especialmente en materia de prevención de fraudes y estafas, un ámbito que requiere información clara, acompañamiento y sensibilización permanente. La lucha contra los abusos y las prácticas desleales constituye una prioridad absoluta para este Ayuntamiento.

De manera paralela, hemos apostado por potenciar la visibilidad y dinamización de nuestro Mercado de Abastos como espacio emblemático de consumo de cercanía, calidad y tradición. A través de acciones lúdicas y educativas —como exposiciones fotográficas, la celebración de dos concursos de dibujo con exhibición de los trabajos en el propio mercado, y la elaboración y difusión de revistas de recetas elaboradas por los propios vendedores y patrocinado y diseñado por el ayuntamiento, para incentivar las compras— hemos querido atraer a nuevos públicos, dinamizar la actividad comercial y poner en valor los productos locales.



Estas iniciativas no solo fortalecen el tejido económico de nuestra ciudad, sino que refuerzan el vínculo entre productores, comerciantes y consumidores, promoviendo un modelo de comercio sostenible, responsable y comprometido con el desarrollo local.

En definitiva, el Ayuntamiento de Ciudad Real seguirá trabajando con determinación para garantizar una protección efectiva de los consumidores, fomentar la participación ciudadana y consolidar un modelo de consumo que combine derechos, seguridad, formación y apoyo decidido al comercio de proximidad como motor de cohesión social y crecimiento económico.

En este documento se resumen las actividades desarrolladas en el ejercicio 2025.

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 **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.



**Ciudad Real**  
AYUNTAMIENTO



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:

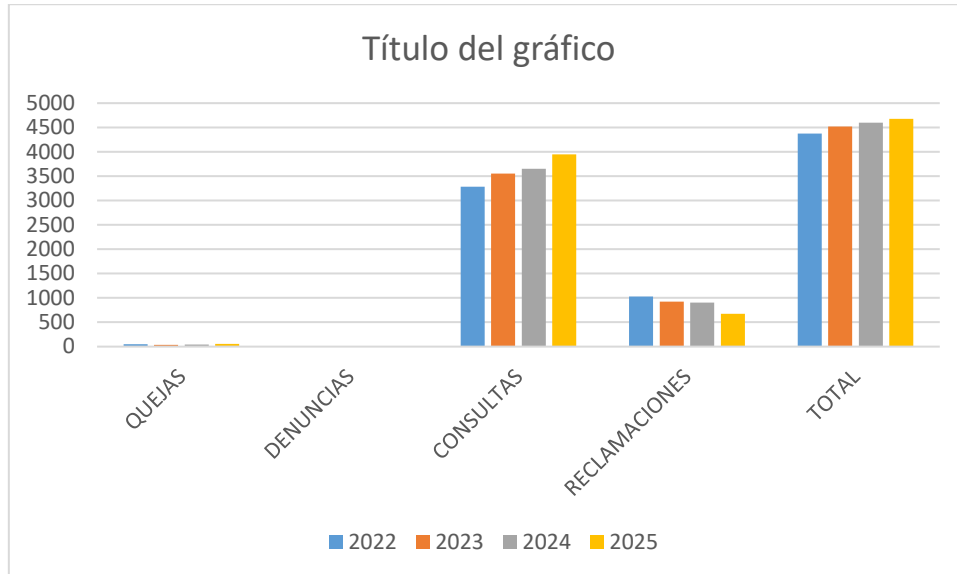
- Informar sobre los servicios que presta la OMIC.
- Suministrar información general en materia de consumo respecto a bienes y Servicios.
- Asesorar y orientar sobre los organismos competentes para su resolución en aquellas materias específicas que excedan el ámbito de actuación de la OMIC.
- Recibir 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 2022, 2023, 2024 y 2025:

	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>
<b>QUEJAS</b>	51	37	42	53
<b>DENUNCIAS</b>	3	3	0	1
<b>CONSULTAS</b>	3287	3556	3650	3947
<b>RECLAMACIONES</b>	1032	922	904	677
<b>TOTAL</b>	<b>4373</b>	<b>4518</b>	<b>4596</b>	<b>4678</b>

**En total se han tramitado un 7% más de gestiones, y de consultas un 20% más, siendo estas últimas el objetivo principal, ya que un ciudadano informado correctamente, evita futuras denuncias o quejas.**



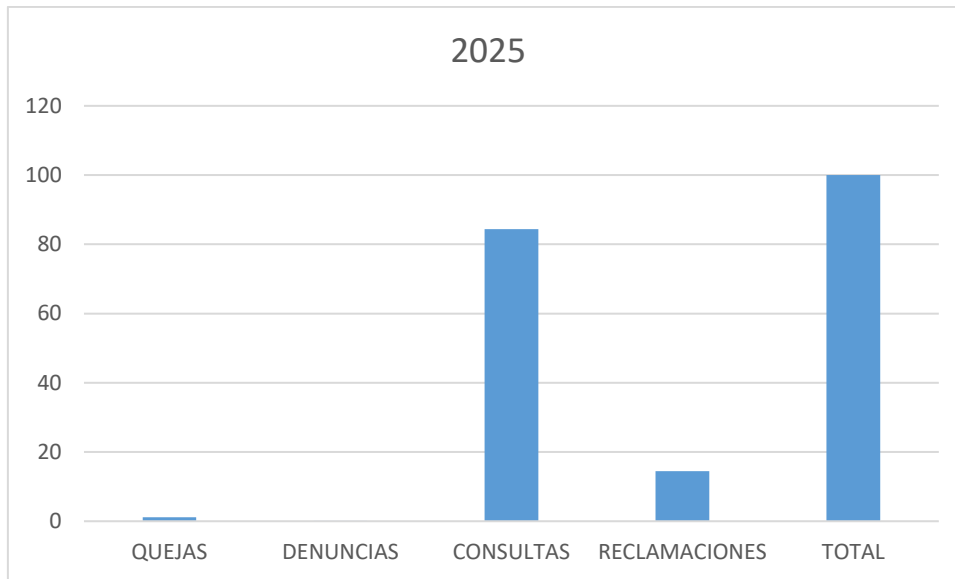
El total de quejas, consultas y reclamaciones durante el año 2025 han sido 4.678, de las cuales 53 se corresponden a quejas, 677 a reclamaciones y 3.947 a consultas.

Las consultas suponen un 84,37 % del total de las demandas, las quejas un 1,13 %, mientras que las reclamaciones representan un 14,47 % y las denuncias un 0,02% 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.



	2025	%
<b>QUEJAS</b>		1,13
<b>DENUNCIAS</b>		0,02
<b>CONSULTAS</b>		84,37
<b>RECLAMACIONES</b>		14,47
<b>TOTAL</b>		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 del automóvil.

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

➤ **Consultas:**

<b>SECTOR AL QUE SE REFIERE LA CONSULTA</b>	<b>2025</b>
Administración Pública	51
Aparatos eléctricos	349
Agencias de Transporte	200
Alimentación	23
Automóviles	293
Bancos	199
Compra-on line	251
Espectáculos	15
Otros	29
Ropa-calzado	82
Salud	40
Seguros	148
Suministros	1315
Telecomunicaciones	702
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. Se aprecia también la efectividad de las campañas de información que realiza la OMIC

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:

<b>SECTOR AL QUE SE REFIERE LA RECLAMACION</b>	
	<b>2025</b>
Administración Pública	0
Aparatos eléctricos	77
Agencias de Transporte	13
Alimentación	3
Automóviles	53
Bancos	14
Compra-on line	75
Espectáculos	3
Otros	20
Ropa-calzado	22
Salud	24
Seguros	42
Suministros	156
Telecomunicaciones	102
Tintorería	2
Viajes	76
Vivienda	36



Observando pormenorizadamente los datos vemos, que los sectores a los que se refieren principalmente los asuntos planteados por los ciudadanos ante la OMIC, el 23,04% al sector de los suministros energéticos (electricidad, gas, etc.) y agua, el 3,55 % al sector salud y estética , un 15,07% corresponden al grupo de telecomunicaciones (telefonía, proveedores de acceso a internet, etc.); el 11,37% corresponde al sector de reparaciones de electrodomésticos; el 11,23% a viajes (agencias, vuelos, hoteles, etc.); el 2,07% al sector bancario (gastos de cancelación, comisiones, cláusulas suelo de hipotecas, etc.) y el 7,83% corresponde a la reparación de vehículos.

En cuanto a las reclamaciones acerca de la vivienda ocupa un 5,31% y un 11,08% son para las compras por INTERNET y un 1,92% 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.
  
- 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 2025, en un total de treinta y cinco (35) 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 5 expedientes. De ellos se han emitido 5 laudos (1 con Arbitro Único y 4 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:

### **1.- MARZO**

#### **Temática**

#### **Medios de comunicación**

El 15 de marzo se celebra el Día Mundial de los Derechos de las personas Consumidoras. Una fecha señalada que sirve para recordar que la defensa de la salud, la seguridad y los intereses económicos de las personas consumidoras, así como el conocimiento de los derechos que le amparan, es una labor de todas las instituciones y organismos públicos.

Para la celebración de este evento se llevaron a cabo distintas actividades de información como son:

- **Exposición fotos mercado**

<https://www.ciudadreal.es/noticias/festejos/23781-ciudad-real-conmemora-el-dia-del-consumidor-con-premios-infantiles-y-una-exposicion-en-el-mercado.html>



- **Entrega diplomas concurso dibujo infantil**

<https://www.latribunadeciudadreal.es/noticia/zce4f43ee-e5c7-6969-b4f56c06d305a9e3/202503/exposicion-y-premios-infantiles-en-el-dia-del-consumidor>

## 2.- JUNIO, JULIO Y AGOSTO

### Temática

### Medios de comunicación

➤ *Consejos y Recomendaciones (17/06/2025)*

“Desde la Concejalía de Consumo del Ayuntamiento de Ciudad Real queremos ofrecerte algunas recomendaciones para que disfrutes del verano de forma segura. ¡¡TOMA NOTA!!”.

<https://www.ciudadreal.es/servicios-municipales/consumo/campa%C3%B1as-informativas.html>



CUÑA AYTO C REAL AYTO\_CR\_VACACIO  
CONSUMO JUNIO 2025



NES.MP3



### **3.- SEPTIEMBRE Y OCTUBRE**

**Temática**

**Medios de comunicación**

- *Consumo lanza una programación para fomentar el consumo responsable entre mayores, escolares y familias (octubre de 2025)*

<https://www.lanzadigital.com/provincia/ciudad-real/consumo-lanza-una-programacion-para-fomentar-el-consumo-responsable-entre-mayores-escolares-y-familias/>

### **ENLACES PUBLICACIONES TALLERES CONSUMO COLEGIOS OCTUBRE 2025**

<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>

### **4.- NOVIEMBRE Y DICIEMBRE**

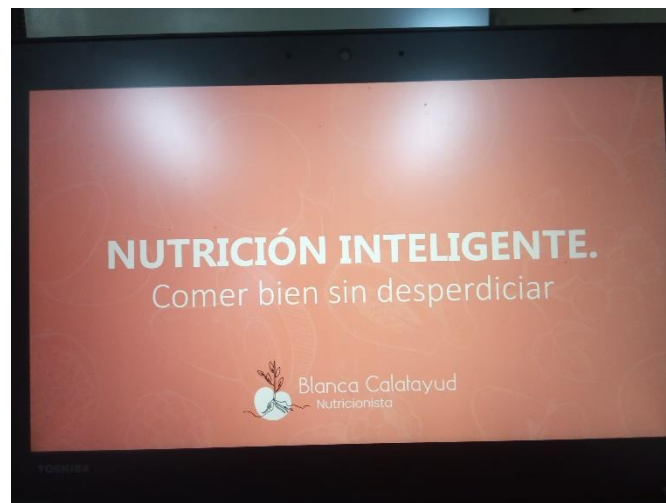
**Temática**

**Medios de comunicación**

- **Charla en Asociación Amas de Casa (noviembre y diciembre de 2025)**

Para contribuir a la atención personalizada de las personas consumidoras y el fomento del asociacionismo en materia de consumo, la OMIC desarrolla actividades en colaboración con las asociaciones de Amas de Casa y consumidores.

- **Nutrición**



- **Cuidados de la piel madura**



➤ **CONCURSO CHISMAS MERCADO (DICIEMBRE 2025)**

**El Mercado de Abastos de Ciudad Real inicia la Navidad con premios y un recetario especial**

[micidadreal](http://micidadreal.es)

19 diciembre, 2025



[https://www.youtube.com/watch?v=Xw120yaq\\_FM](https://www.youtube.com/watch?v=Xw120yaq_FM)

➤ **Cuñas consejos navidad radio. Diciembre 2025**

**CONSEJOS CONSUMO NAVIDAD. DICIEMBRE 2025**

Ser Ciudad Real, Cadena Dial, Los 40, emisión de cuñas del 15 de diciembre al 4 de enero.

Cope y Cadena 100, emisión de cuñas del 15 de diciembre al 4 de enero.

Onda Cero, emisión de cuñas del 15 de diciembre al 4 de enero



Ciudad Real  
AYUNTAMIENTO



CUÑA AYTO C REAL AYTO\_CR\_VACACIO  
CONSUMO JUNIO 2025 NES.MP3

## ➤ Talleres de Consumo en Jugarama 2025.

La espectacular Jugarama 2025 posiciona a Ciudad Real como capital de la Navidad en la provincia.

La feria infantil Jugarama se ha montado en los 25.000 m<sup>2</sup> del IFEDI. Hay pista de hielo, atracciones de feria, circuito de karts, juegos, cine y shows diarios.

**Pabellón B:** seis espacios de actividades permanentes, con un **espacio dirigido a ocio familiar, otro para las nuevas tecnologías, un taller de consumo**, un espacio de igualdad, ludotecas y los propios talleres que se realizan desde la Concejalía de Juventud e Infancia.

## II. ACTIVIDADES FORMATIVAS Y DE EDUCACIÓN

El Programa de formación en materia de consumo este año, contemplaba un conjunto de acciones formativas dirigidas a distintos públicos, con especial incidencia en aquellos colectivos que, conforme a la normativa vigente, deben ser objeto de especial protección, es decir, escolares, mayores, etc

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**

- **V CONCURSO DE DIBUJO** con el lema “Día Mundial de los Derechos de las Personas Consumidores 2025”

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 quinta 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.



Ciudad Real  
AYUNTAMIENTO





➤ **Octubre 2025. Centro Verde El Torreón**

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

**1. OBJETIVOS DE LAS JORNADAS:**

1. Presentar la función y servicios de la OMIC y entidades colaboradoras como recurso de protección al consumidor.
2. Ofrecer información actualizada sobre consumo energético (electricidad, gas, bono social) y derechos en telefonía e internet.
3. Sensibilizar y formar sobre fraudes habituales en ventas a distancia, telefonía, WhatsApp, compras online y contratos engañosos.



4. Capacitar en el uso seguro de la banca online y ciberseguridad básica (contraseñas, correos fraudulentos, enlaces falsos).
5. Promover un consumo responsable y sostenible, ligado al comercio de proximidad y a la economía circular.
6. Favorecer la autonomía de las personas mayores en sus decisiones de consumo, fortaleciendo su confianza y seguridad.

### Contenidos y actividades

#### **Jornada 1 (2h). “Derechos básicos de consumo y suministros esenciales”**

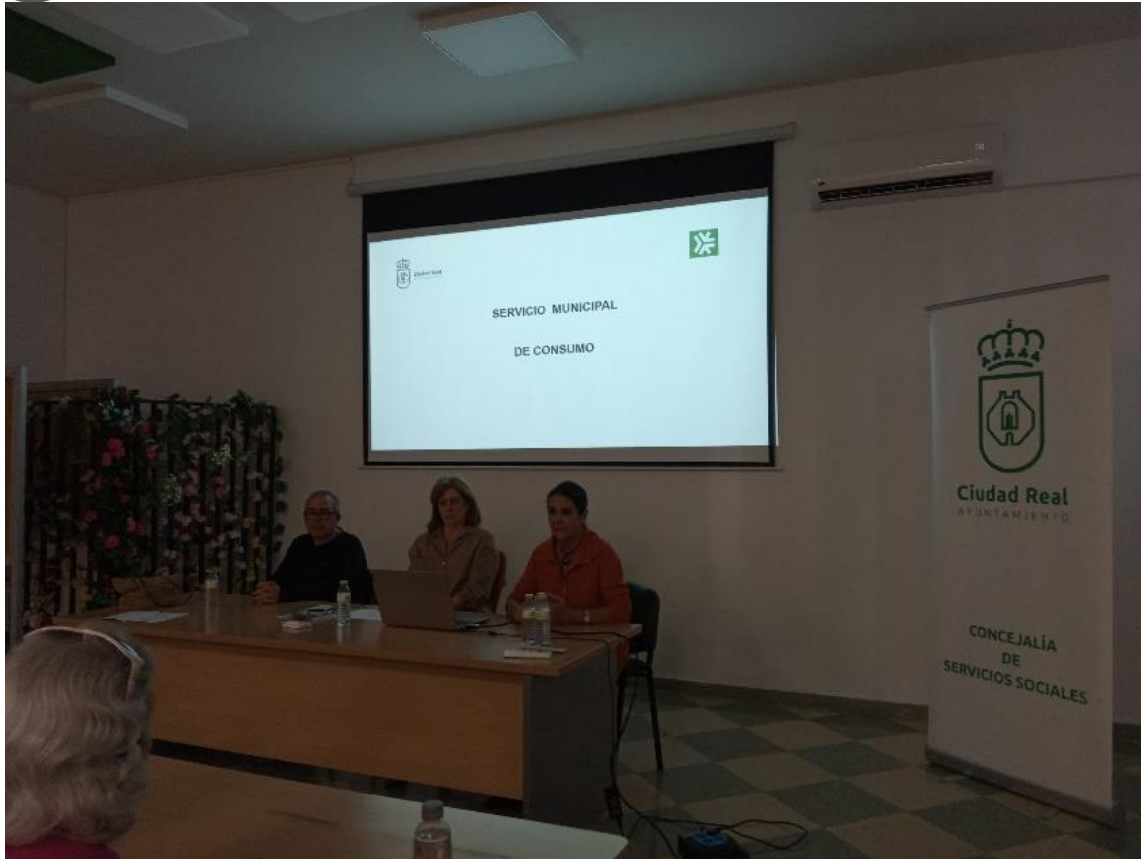
- Bienvenida y presentación: Introducción a las jornadas y objetivos.
- Charla informativa de la OMIC: servicios, recursos y procedimientos para reclamar.
- Taller práctico sobre energía: electricidad, gas, bono social; cómo leer una factura y detectar abusos.
- Novedad: Taller sobre telefonía e internet: cambios unilaterales de tarifa, permanencias, cancelaciones y derechos digitales.
- Espacio de preguntas, resolución de casos reales.

#### **Jornada 2 (2h) “Protección frente a fraudes y consumo responsable”**

- Bienvenida y recapitulación del día anterior.
  - Taller sobre fraudes y estafas actuales: ventas a distancia, compras online, falsas revisiones técnicas, bulos en WhatsApp, estafas del “falso hijo” o “falso técnico”.
- Dinámica grupal de simulación de casos.
- Taller práctico de banca online y ciberseguridad: cómo operar con seguridad, claves de protección, reconocer correos o SMS falsos.
  - Consumo responsable y sostenible: consejos prácticos de ahorro, comercio de proximidad, economía circular y trucos de consumo cotidiano.



Ciudad Real  
AYUNTAMIENTO



➤ **NOVIEMBRE-DICIEMBRE 2025. ASOCIACION AMAS DE CASA**

**TALLER DE SALUD SIN DESPERDICIOS**

BLANCA CALATAYUD. 7 DE NOVIMEBRE DE 2025

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.

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.

El contenido de este taller ha sido:

- 1.- Comida Sana
- 2.- comida económica sin desperdiciar
- 3.- Comer cuidando el medio ambiente.

Por ello en esta charla hablaremos de la comida sana y económica, daremos ideas para no desperdiciar y plantearemos claves para la salud familiar comida económica cuidado del medio ambiente y siempre a buen precio.



### **TALLER DE PIEL CUIDADA PIEL BONITA 3 de diciembre de 2025**

Es importante que el colectivo de Amas de Casa Consumidores y Usuarios conozca las rutinas del cuidado de la piel sin contar con un presupuesto elevado.

Para ello contamos con una experta en el tema.

Por ello en esta charla del cuidado cosmético de la piel, rutinas cosméticas efectivas, seguridad cosmética.

Cuanto pagar por un cosmético y maquillaje para el día a día.



**Ciudad Real**  
AYUNTAMIENTO



## **CAMPAÑA POTENCIACION CONSUMO LOCAL Y SOSTENIBLE**

### **BELEN**

### **CONCURSO DE CRISMAS**

#### **🎄 CONCURSO DE CHRISTMAS 🎄**

#### **Tema: EL MERCADO DE ABASTOS DE CIUDAD REAL**

Con motivo de las fiestas navideñas, la concejalía de Consumo y Mercado de Ciudad Real ha convocado un Concurso de Christmas, con el objetivo de fomentar la creatividad y promocionar el 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, respetuosos con el medio ambiente.



El concurso contó con dos categorías:

- Infantil con dos categorías:
  - Categoría A: de 6 a 9 años
  - Categoría B: de 10 a 13 años
- Adultos, a partir de 14 años (una única categoría).

La temática fue la Navidad, debiendo incluir alguna referencia al Mercado de Abastos y a la compra de productos de cercanía.

- Técnica libre, aunque no se admitirán obras digitales (hechas total o parcialmente con ordenador)
- Las dimensiones serán DIN A4 (210x297 mm) teniendo un margen de +/- 3 cm.

El jurado estuvo compuesto por:

- Un representante de los vendedores del Mercado de Abastos
- Personal del de la Concejalía de Consumo y Mercado del Ayuntamiento de Ciudad Real.

Y dio a conocer el premio el 16 de diciembre de 2025, tras comunicar previamente el resultado a los ganadores.

Se entregaron los premios el 19 de diciembre de 2025 en el Mercado de Abastos.


**Los premios consistían en :**

- Convocatoria Infantil


Categoría A (6 a 9 años)

 1º Premio: Material escolar + Diploma

Categoría B (10 a 13 años)

 1º Premio: Material escolar + Diploma

- Convocatoria Adultos

 1º Premio: Cesta de Navidad con productos del Mercado de Abastos



### **RECETAS DEL MERCADO EN NAVIDAD**

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, editando la revista “las recetas del mercado”, con la colaboración además de la Academia de Gastronomía de Castilla La Mancha, que han aportado su carácter educativo y formativo

#### **➤ 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.

Juguetes: reflexión para un consumo consciente. Durante todo el año recibimos anuncios y material publicitario que ha sido creado para dar a conocer los nuevos juguetes y llegar al público infantil, pero cuando se encienden las lucecitas navideñas y empiezan a sonar villancicos, los anuncios pueden llegar a ser excesivos. La navidad está al caer, y es una época en la que a todos nos encanta hacer regalos a los más pequeños. ¿A quién no le gusta ese momento mágico que surge cuando un niño o una niña abre un paquete? La sonrisa que se despierta en la cara de los niños y niñas cuando reciben un regalo no tiene precio. ¡Es súper normal que nos haga ilusión hacer regalos! Es una manera de mostrar nuestro amor y aprecio, de decir a través de un detalle que hemos pensado en esa persona y hemos estado buscando el regalo perfecto hasta encontrar lo que sabíamos que le iba a gustar. Eso está genial, de verdad. Pero en ocasiones hacemos más regalos de la cuenta, y seamos sinceros: no es necesario que la casa esté llena de juguetes y juegos. A veces, el niño o la niña será más feliz con un solo juguete bien elegido que con 100 juegos escogidos sin más. Por eso, no está de más parar y reflexionar un poquito sobre este tema, y más ahora que empezaremos a recibir muchos estímulos a través de publicidad preparada específicamente para la campaña de navidad. Toda la presión sube.



## **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 2025 (DICIEMBRE 2025)**

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.



- **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 Publicidad, Redes y Derechos de los Consumidores, publicidad digital, videojuegos y prácticas comerciales” Asistieron Emérita Alcázar y Pilar Gómez.

También se celebraron las “Jornadas garantía y productos de consumo “organizadas por la FMPCLM y Mancomunidad Campo de Calatrava, a las que asistieron Emérita Alcázar y Carmina Camacho.

- **ACTIVIDADES CON EMPRESARIOS. –**

Desde el Servicio de Consumo se atienden, también, las peticiones de información de los empresarios a fin de que los productos y servicios que ponen a la venta cumplan con la normativa vigente.

También se les proporcionan las hojas de reclamaciones que deben tener a disposición de consumidores y usuarios y los carteles que las anuncian en sus establecimientos.

Por primera vez se les están facilitando hojas de reclamación a las empresas, para evitar que tengan que dirigirse a otra administración, ya que es cometido de la Junta de Comunidades su distribución, pero previa consulta con esta administración, y con el fin de facilitar a los empresarios su acceso, se está haciendo también desde la OMIC.



#### **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:

<b>ACTUACIONES INSPECTORAS</b>	<b>2025</b>
Campaña	225
Oficio	128
Control en el mercadillo	210
Redes de alerta	4513
<b>TOTAL</b>	<b>4.869</b>



## ACTUACIONES POR CAMPAÑA 2025

AC COMERCIO MINORISTA	82
LI ESTABLECIMIENTOS NUEVA APERTURA	138
NC PSCO CALZADO 2025	1
NC CAMPAÑA NACIONAL GIMNASIOS 2025	2
NC CAMPAÑA NACIONAL DE SERVICIOS ESTÉTICOS 2025	2
TOTAL	225

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 llevan a cabo durante todo el año.

Se intensifica la búsqueda de productos relacionados con el periodo estival, ya que es en esta época cuando la venta de juguetes acuáticos y artículos de baño tienen mayor relevancia.

Siguiendo el mismo criterio se han programado campañas especiales 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 4.509 actuaciones de búsqueda realizadas han sido negativas.

En cuatro ocasiones se han detectado productos alertados procediendo a su retirada del mercado.

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

Durante el año 2025 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 2025, 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 2025 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	38

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.

#### **Reglamento de Régimen interior del Mercado Municipal de Abastos.**

En 2025 se ha aprobado el texto del nuevo Reglamento que regula el Mercado de Abastos. Con ello se pretende generar los cambios que favorezcan la continuidad y crecimiento de estos espacios singulares. El Mercado debe recuperar su presencia en la ciudad, convirtiéndose en lugar de encuentro y de consumo como referente de una parte de la historia de la ciudad.



Reactivar el Mercado de una forma ordenada y coherente preservando la actividad de los usuarios de las concesiones, favoreciendo la mejor calidad de los servicios que prestan, así como integrando en sus espacios actividades comerciales que complementen y enriquezcan el atractivo de los mismos es imperativo para la generación de nuevos empleos e iniciativas que pongan en valor la "marca" del mercado y, por ende, la de la propia ciudad.

La regulación anterior del Mercado municipal estaba contenida en el Reglamento de Régimen interior del Mercado Municipal de Abastos, aprobado en sesión plenaria de fecha 28 de marzo de 1970, modificado de manera puntual y limitada, mediante acuerdo plenario de 29 de marzo de 1999. El lapso de tiempo transcurrido desde su aprobación y los profundos cambios sociales y económicos producidos en los últimos 54 años, determinan que una parte relevante de los preceptos que conforman el precitado Reglamento hayan devenido inaplicables, bien por cambios normativos posteriores, bien al ser superados por la propia realidad y la implantación de nuevas tecnologías en la distribución de alimentos y productos de alimentación.

Ello trae como consecuencia que se haya optado por la aprobación de un nuevo reglamento más sencillo y eficaz, coherente con los principios de buena regulación establecidos en el artículo 129 de la Ley 39/2015 (LPAC), de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, centrado en resolver los problemas que se habían detectado en la aplicación del Reglamento que se sustituye y adaptado a la nueva realidad normativa y social.



El artículo 129.1 de la LPAC establece que, en el ejercicio de la potestad reglamentaria, las administraciones públicas actuarán de acuerdo con los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia, y eficiencia, reseñando que en el preámbulo del proyecto de reglamento ha de quedar suficientemente justificada su adecuación a dichos principios.

El principio de proporcionalidad se considera realizado, puesto que el Reglamento contiene la regulación imprescindible para atender a las necesidades que deben cubrirse y no comporta medidas restrictivas de derechos ni obligaciones a los destinatarios que no sean imprescindibles.

➤ 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 ocho licencias para la venta de flores y una para venta de frutos secos.
- Se concedieron dos autorizaciones 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

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 114 de los que 78 son de polivalencias y 36 de alimentación.

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

En 2025, se ha llevado a cabo una modificación de la Ordenanza Reguladora de venta fuera de establecimiento comercial permanente ya que se ha considerado conveniente modificar la publicada en el Boletín Oficial de la Provincia de Ciudad Real de fecha 23 de marzo de 2011, a efectos de:

- Habilitar la posibilidad de celebrar mercadillo los sábados festivos.
- Y adaptar la ordenanza municipal a la Ley 8/2014, de 20 de noviembre, por la que se modifica la Ley 2/2010, de 13 de mayo de Comercio de Castilla la Mancha, en lo relativo a los plazos de duración de las autorizaciones.

#### **Las modificaciones que se han llevado a cabo son:**

*“Artículo 31.-Días de celebración.*

*El Mercadillo se celebrará el sábado de cada semana, a excepción de los festivos y los que coincidan con ferias y fiestas populares, contándose entre ellos el anterior y el posterior si fuere preciso.*

*No obstante, lo anterior, mediante resolución de alcaldía, o concejalía delegada, se podrá disponer la celebración del mercadillo en los casos en que el festivo coincida con sábado.”*

Artículo 7.2 de la referida ordenanza que quedaría redactado en los siguientes términos:

*“La duración de la autorización municipal de venta ambulante en mercadillo será como máximo de quince años”.*



- 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.

- **CONCURSO DE CRISMAS**

Para la celebración de la Navidad en el 2025 la Concejalía contó con los vendedores del mercado municipal para organizar un concurso de Crismas y dar así visibilidad a la galería comercial.

- **RECETAS DEL MERCADO EN NAVIDAD**

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

- **EXPOSICION DE FOTOGRAFIAS DEL MERCADO MUNICIPAL**

También 2025 ha sido un año de recuerdos y por eso hemos realizado una exposición de fotografías de vendedores desde el inicio de la actividad. En muchos casos son abuelos o padres de los actuales vendedores.



- **EXPOSICION DE PLAYMOVIL EN EL MERCADO MUNICIPAL**

Con esta exposición de figuras de PLAYMOVIL ya tradicional en nuestro mercado, se incorpora el juego a esta actividad de venta, acercando a los más jóvenes al mercado municipal. En esta ocasión se ha representado un Belén Navideño.