

**MEMORIA DEL  
DEPARTAMENTO DE  
CONSUMO**

**DEL 2 DE ENERO AL 30 DE  
DICIEMBRE DE 2024**

**CONCEJALIA DE COMERCIO Y DISTRITO CENTRO**

## **1.- ATENCIÓN DE CONSULTAS**

Desde el 2 de enero hasta el 30 de diciembre de 2024 se han atendido en la O.M.I.C. un total de **12.224 consultas** formuladas por los consumidores y empresarios.

Los consumidores consultan sobre sus derechos y los procedimientos para reclamar y los empresarios consultan sobre la normativa aplicable a su actividad y el procedimiento para solicitar hojas de reclamaciones.

## **2.- RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE RECLAMACIONES**

Durante este periodo se han recibido un total de **1021 reclamaciones**.

Del número total de reclamantes, 748 tienen su domicilio en el municipio de Las Rozas.

En cuanto al **perfil de los reclamantes**, hemos de señalar que son:

Hombres	472
Mujeres	549

### **Las reclamaciones han sido presentadas:**

En persona	560
De forma telemática	105
Por registro del Ayuntamiento	356
Por correo	0

### **Modo:**

Hoja de reclamación de la OMIC	224
Hoja de Reclamación Oficial de establecimiento/empresa	30
Escrito elaborado por el reclamante	205
A través de instancia en Registro	560
En otro organismo	1
Informe Policía Local	1

### Sectores reclamados:

En cuanto a los sectores más reclamados en este año 2024 han sido los suministros energéticos (electricidad y gas), los talleres de reparación de automóviles, las ventas por internet y la venta e instalación de muebles.

SECTOR	NUMERO DE RECLAMACIONES
Electricidad	200
Talleres de reparación de automóviles	125
Ventas por internet	75
Muebles	50
Grandes superficies	50
Gas	50
Telefonía	41
Textil	40

### En cuanto a la tramitación de reclamaciones se ha realizado:

Por mediación directa OMIC	811
Derivadas a otro organismo en razón de competencia territorial o material	209
Traslado directo a Junta Arbitral Regional de Consumo	1

En cuanto al **resultado de las gestiones** hemos de señalar que, de las 915 reclamaciones gestionadas a través de la mediación de la OMIC, se han solucionado positivamente **739 reclamaciones**.

### ***3.- DISTRIBUCIÓN Y REGISTRO DE HOJAS DE RECLAMACIONES***

Según normativa vigente, se está procediendo a:

- Distribuir las Hojas de Reclamaciones a todos los establecimientos, profesionales, empresas que suministren, expidan o faciliten bienes y servicios al consumidor final.
- Durante este periodo se han facilitado en persona o telemáticamente las Hojas a un total de **8 empresas**.

- Registro de personas físicas y jurídicas a las que se les ha suministrado hojas de reclamaciones.

#### ***4.- MERCADILLOS Y VENTA AMBULANTE***

Se ha procedido a la renovación de vendedores titulares de los Mercadillos de Las Rozas y Las Matas para el año 2024.

#### ***5.- INFORMACIÓN A EMPRESARIOS Y CONSUMIDORES***

Durante el año 2024 se ha intensificado la información a los empresarios, que cada vez nos plantean un mayor número de consultas y solicitan les proporcionemos la legislación aplicable a su actividad.

En la página web del Ayuntamiento de las Rozas se aporta información sobre competencias de Consumo, temas de actualidad, presentación de reclamaciones y denuncias, proporcionando la descarga de los impresos de reclamación/denuncia y las hojas de reclamaciones para las empresas, asimismo de manera presencial y telemática se ha detectado un incremento de peticiones de información ante los continuos cambios legislativos que en muchas ocasiones no son competencia de esta oficina de información al consumidor.

Firmado: D. Antonio Ramos

Coordinador Consumo.