

MEMORIA DEL SERVICIO DE CONSUMO 2020

CONCEJALIA DE SANIDAD, CONSUMO, SAMER-
PROTECCIÓN CIVIL Y DISTRITO NORTE

AYUNTAMIENTO DE LAS ROZAS



El impacto de la COVID-19 no sólo ha afectado a todos los ámbitos de nuestra vida sino que además ha generado una serie de problemas relacionados con el consumo: nuevas normas, cancelación de viajes y actividades, problemas económicos a la hora de afrontar algunos pagos de seguros, suministros, alquiler, solicitudes de baja de determinados servicios, etc...

Todo ello ha motivado un incremento de las consultas y reclamaciones que se han recibido en la OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR, que no ha dejado de prestar sus servicios a los ciudadanos ni en los tiempos más complicados del confinamiento.

AÑO	CONSULTAS	RECLAMACIONES
2019	9.021	972
2020	10.039	1.013

ACTUACIONES EN MATERIA DE CONSUMO

- *1.- ATENCIÓN DE CONSULTAS*
- *2.- RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE RECLAMACIONES*
- *3.- DISTRIBUCIÓN Y REGISTRO DE HOJAS DE RECLAMACIONES*
- *4.- MERCADILLOS Y VENTA AMBULANTE*
- *5. INSPECCIÓN*
- *6. FORMACION DE LOS CONSUMIDORES*
- *7.- INFORMACIÓN A EMPRESARIOS Y CONSUMIDORES*

1.- ATENCIÓN DE CONSULTAS

Desde el 2 de enero hasta el 30 de diciembre de 2020 se han atendido en la O.M.I.C. un total de **10.039** consultas formuladas por los consumidores y empresarios.

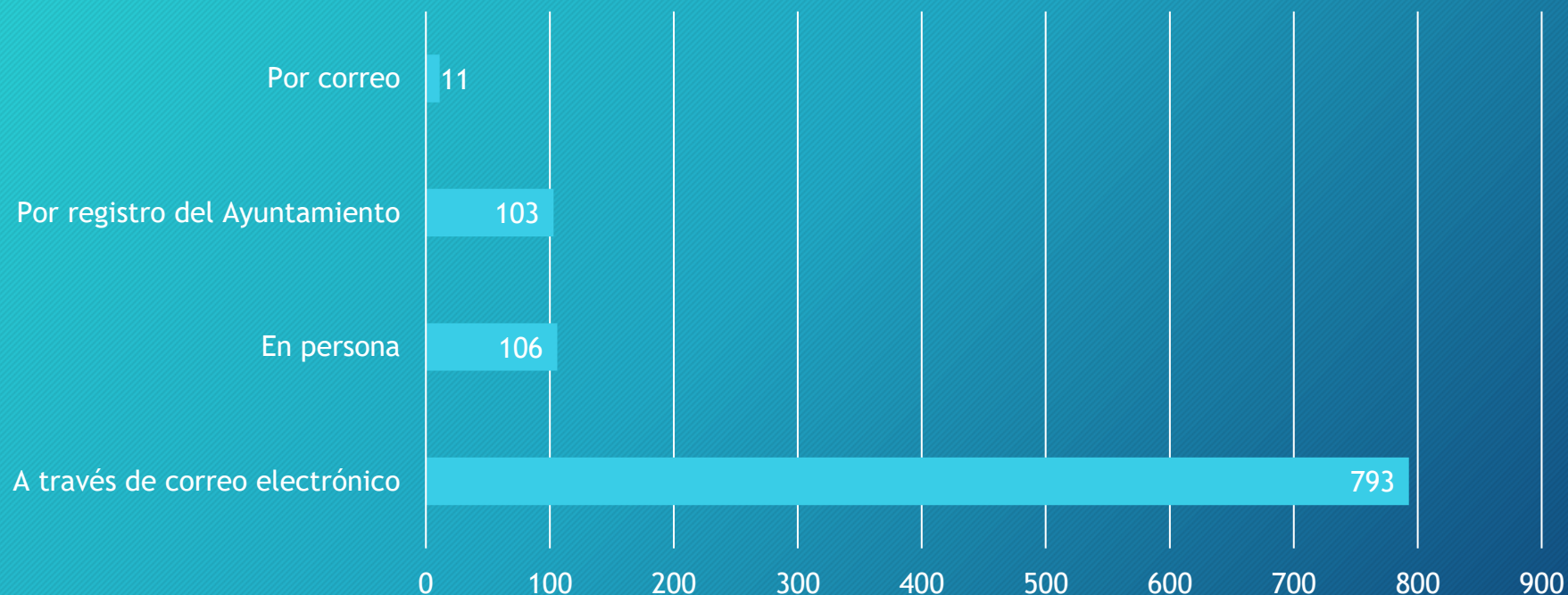
Los consumidores consultan sobre sus derechos y los procedimientos para reclamar y los empresarios consultan sobre la normativa aplicable a su actividad y el procedimiento para solicitar hojas de reclamaciones.

2.- RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE RECLAMACIONES

- Durante este periodo se han recibido un total de **1013** reclamaciones.
- Del número total de reclamantes, 490 son del municipio de Las Rozas.
- En cuanto al perfil de los reclamantes, hemos de señalar que son:
 - Hombres 497
 - Mujeres 516

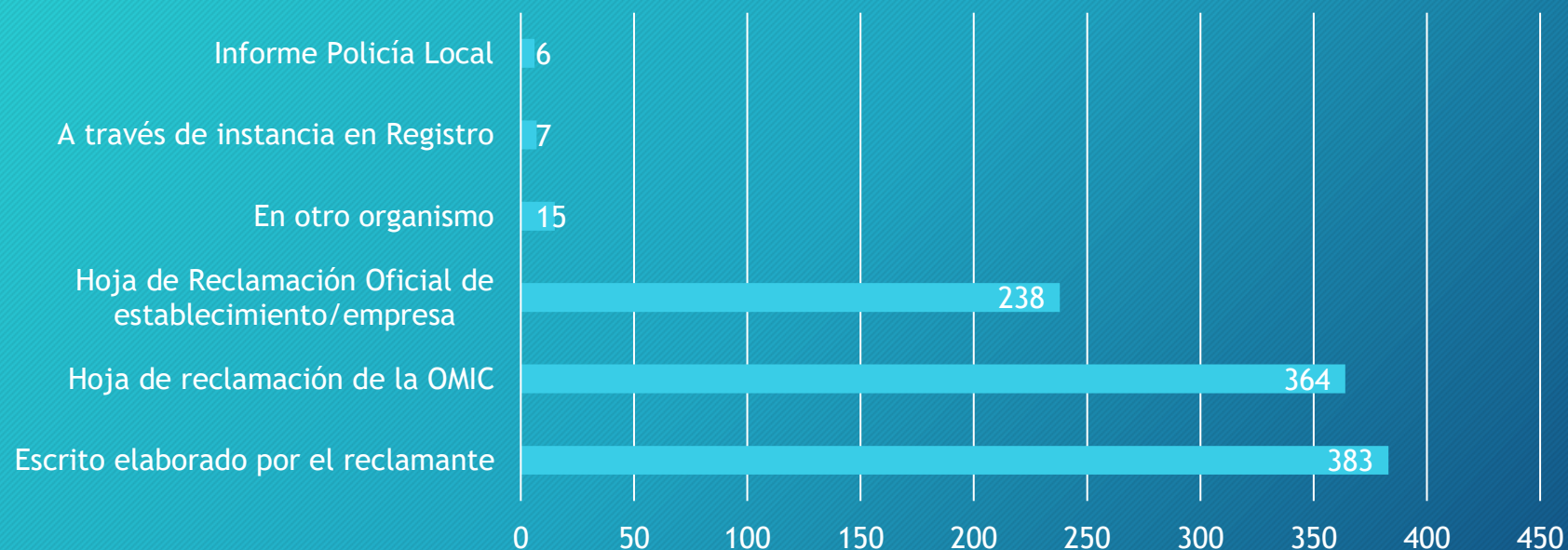
2.- RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE RECLAMACIONES

FORMA DE PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES



2.- RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE RECLAMACIONES

PRESENTACIÓN DE LAS RECLAMACIONES



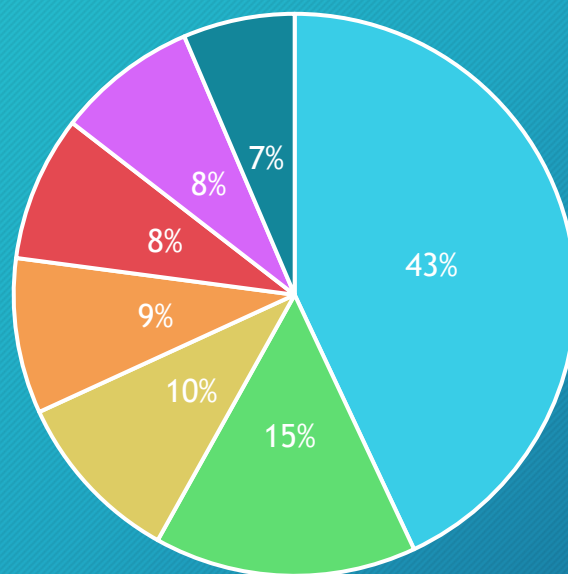
2.- RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE RECLAMACIONES

Aunque la telefonía sigue siendo el sector con mayor porcentaje de reclamaciones, este año destaca el aumento experimentado por el transporte aéreo y las agencias de viajes, incremento relacionado con la situación originada por la COVID-19, que ha obligado a cancelar muchos vuelos y anular paquetes contratados.

Asimismo destaca el aumento de reclamaciones en el sector de la venta online ya que cada vez es mayor el número de consumidores que opta por este sistema de compra.

2.- RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE RECLAMACIONES

SECTORES CON MAYOR NUMERO DE RECLAMACIONES



□ TELEFONIA

□ GRANDES SUPERFICIES

□ MUEBLES

□ ELECTRICIDAD

□ AGENCIAS DE VIAJES

□ TRANSPORTE AEREO

□ VENTAS POR INTERNET

2.- RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE RECLAMACIONES

En cuanto al **resultado de las gestiones** hemos de señalar que en el periodo se han solucionado positivamente **623 reclamaciones** a través de la mediación de la OMIC.

En **113 casos** se ha obtenido **devolución económica**, por un total de **25.808,165 euros**, cifra que hemos de incrementar con otros 10 expedientes en los que ha habido una compensación que no nos ha sido posible cuantificar (descuentos en cuotas, rectificación de facturas, abonos de facturas de reparación, gastos de envío gratis...).

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 **63 empresas**.

Y se realiza el registro de personas físicas y jurídicas a las que se les ha suministrado hojas de reclamaciones.

4.- MERCADILLOS Y VENTA AMBULANTE

El año 2020 ha sido especialmente complicado para el sector comercial ya sea en establecimientos como en venta ambulante.

Tras la suspensión de la venta durante el confinamiento, se procedió a la apertura de los mercadillos de Las Rozas y Las Matas con todas con las medidas necesarias para evitar la generación de riesgos de propagación de la enfermedad COVID-19.

4.- MERCADILLOS Y VENTA AMBULANTE



4.- MERCADILLOS Y VENTA AMBULANTE

El Departamento de Consumo del Ayuntamiento ha estado en permanente contacto con los vendedores para informarles de la normativa aplicable en cada momento y de las ayudas de la Comunidad de Madrid para el comercio ambulante.

Asimismo se ha procedido a la renovación de titulares para el año 2020 de los Mercadillos de Las Rozas y Las Matas.

5. INSPECCIÓN

Se realizan dos tipos de actuaciones:

- CAMPAÑAS DE INSPECCIÓN Y CONTROL REALIZADAS POR INICIATIVA DE LA ENTIDAD LOCAL

Nº de establecimientos visitados: 6

- DETECCIÓN DE PRODUCTOS DE RED DE ALERTA

Nº de notificaciones tramitadas: 3

6. FORMACION DE LOS CONSUMIDORES

Uno de los derechos básicos de los consumidores y usuarios, reconocidos por la Constitución española y posterior normativa de defensa de los consumidores es el de la información correcta sobre los diferentes bienes o servicios y la educación y divulgación para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute.

Consciente del mandato legal y de la necesidad de esta formación el Servicio de Consumo del Ayuntamiento de Las Rozas desarrolla una serie de actividades para la información/educación de los consumidores.

6. FORMACION DE LOS CONSUMIDORES

Actividades de educación del consumidor en Centros Escolares 2020:

Este programa ha consistido en la organización de un conjunto de acciones formativas dirigidas a escolares tanto de forma presencial como online, cuyo objetivo principal es darles a conocer sus derechos y deberes como consumidores y desarrollar actitudes y hábitos de consumos críticos y conscientes que permitan mejorar su calidad de vida y la del entorno.

Se han realizado **225 talleres** de consumo en **13 centros** y el número total de participantes ha sido de **4.181 escolares**.

6. FORMACION DE LOS CONSUMIDORES

CENTRO	SOLICITADOS POR NIVEL								
	1º	2º	3º	4º	5º	6º	NIÑOS	NIÑAS	TOTAL SOLICITADOS
C.E.I.P. FERNANDO DE RÍOS	4	4	4	4	4	4	234	226	24
C.E.I.P. LOS JARALES	4	0	0	0	4	4	116	116	12
C.E.I.P. LOS OLIVOS	4	4	4	2	3	3	195	180	20
C.E.I.P. SAN JOSÉ	2	3	2	2	3	3	127	120	15
C.E.I.P. SAN MIGUEL	2	3	2	2	2	2	142	140	13
C.E.I.P. SIGLO XXI	0	0	0	0	0	3	22	22	3
C.E.I.P.S.O. EL CANTIZAL	4	4	5	0	5	10	240	231	28
CC CRISTO REY	2	2	2	2	2	3	161	122	13
COLEGIO BALDER	0	2	0	0	0	2	40	41	4
COLEGIO BERRIZ	4	4	9	3	4	4	241	257	28
COLEGIO LOGOS	4	4	4	4	4	4	219	226	24
COLEGIO ZOLA	10	12	0	0	6	7	355	311	35
COLEGIO SANTA M ^a DE ROZAS	0	0	1	2	1	2	49	48	6
	40	42	33	21	38	51			
						TOTAL	2141	2040	225

7.- INFORMACIÓN A EMPRESARIOS Y CONSUMIDORES

Durante el año 2020 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.

Asimismo se ha introducido en la página web del Ayuntamiento de las Rozas información sobre temas de actualidad fundamentalmente relacionados con la normativa de consumo sobre la COVID-19.