



MEMÒRIA REGIDORIA CONSUM 2016

En uns moments de crisi i tensió social s'ha observat un increment notable de demandes i denúncies per part de la ciutadania en temes que afecten al consum diari. Majoritàriament temes vinculats a les grans empreses de telecomunicacions i a les subministradores d'energia (gas i llum) acaparen les peticions dels ciutadans.

Davant d'eixa demanda creixent cal ressaltar els següents objectius de la regidoria:

- Informació i orientació als ciutadans sobre l'exercici dels seus drets com a consumidors, mitjançant atenció personalitzada.
- Recepció i tramitació de reclamacions, queixes i denúncies dels consumidors.
- Mediació entre consumidors i empreses per a la solució de les reclamacions que sorgisquen entre aquests amb motiu de les relacions de consum.
- Inspecció de productes, béns i serveis de consum, i col·laboració amb els òrgans d'inspecció de consum de la Generalitat Valenciana.
- Elevació d'informes i denúncies per a la instrucció de procediments sancionadors pels òrgans autonòmics competents, davant infraccions en matèria de consum per part dels empresaris i prestadors de serveis als consumidors.
- Col·laborar i participar en el Sistema Arbitral de Consum. A més de servir com a seu de la Junta Arbitral de Consum d'Alacant, prestem als ciutadans un servei d'arbitratge per videoconferència per als casos en què la Junta Arbitral no es desplaça a Alcoi.
- Publicació de notícies, alertes i informació d'interès per als consumidors.
- Servei de Portal web de l'OMIC d'Alcoi, on els consumidors poden obtenir informació relacionada amb l'àmbit de consum en general, i específicament sobre les actuacions de l'OMIC, així com realitzar consultes online.
- Ampliar les activitats formatives per a un consum sostenible i responsable dirigides a diferents sectors de la ciutadania: socials, veïnals, educatius, etc.



Ajuntament d'Alcoi

- Organitzar actes informatius davant els temes més demandats pels usuaris i consumidors: problemes financers amb les quotes participatives, telefonia mòbil, hipoteques, desnonaments, etc.
- Difondre els diferents serveis que ofereix l'OMIC mitjançant campanyes informatives: eixides als mercats, programes radiofòniques, etc.
- Preparar estadístiques d'avaluació de queixes i detectar noves necessitats o demandes dels consumidors.
- Organització del mercat ambulant de festes de moros i cristians, incorporant paulatinament petits canvis que donen un valor afegit: espai d'artesanía, de mercat just, etc.

El pressupost del 2016 per a la Regidoria de Consum es:

Denominació Partida	Quantia
Activitats OMIC	2.000€
Mercat Festes Sant Jordi	4.100€