



## **MEMORIA PRESUPUESTO 2016 CONCEJALÍA DE CONSUMO**

En unos momentos de crisis y tensión social se ha observado un incremento notable de demandas y denuncias por parte de la ciudadanía en temas que afectan al consumo diario. Mayoritariamente temas vinculados a las grandes empresas de telecomunicaciones y a las suministradoras de energía (gas y luz) acaparan las peticiones de los ciudadanos.

Ante esa demanda creciente hay que resaltar los siguientes objetivos de la concejalía:

Información y orientación a los ciudadanos sobre el ejercicio de sus derechos como consumidores, mediante atención personalizada.

Recepción y tramitación de reclamaciones, quejas y denuncias de los consumidores.

Mediación entre consumidores y empresas para la solución de las reclamaciones que surjan entre estos con motivo de las relaciones de consumo.

Inspección de productos, bienes y servicios de consumo, y colaboración con los órganos de inspección de consumo de la Generalitat Valenciana.

Elevación de informes y denuncias para la instrucción de procedimientos sancionadores por los órganos autonómicos competentes, ante infracciones en materia de consumo por parte de los empresarios y prestamistas de servicios a los consumidores.

Colaborar y participar en el Sistema Arbitral de Consumo. Además de servir como sede de la Junta Arbitral de Consumo de Alicante, prestamos a los ciudadanos un servicio de arbitraje por videoconferencia para los casos en que la Junta Arbitral no se desplaza en Alcoi.



## Ajuntament d'Alcoi

Publicación de noticias, alertas e información de interés para los consumidores.

Servicio de Portal web de la OMIC de Alcoi, donde los consumidores pueden obtener información relacionada con el ámbito de consumo en general, y específicamente sobre las actuaciones de la OMIC, así como realizar consultas online.

Ampliar las actividades formativas para un consumo sostenible y responsable dirigidas a diferentes sectores de la ciudadanía: sociales, vecinales, educativos, etc.

Organizar actos informativos ante los temas más demandados por los usuarios y consumidores: problemas financieros con las cuotas participativas, telefonía móvil, hipotecas, desahucios, etc.

Difundir los diferentes servicios que ofrece la OMIC mediante campañas informativas: salidas a los mercados, programas radiofónicas, etc.

Preparar estadísticas de evaluación de quejas y detectar nuevas necesidades o demandas de los consumidores.

Organización del mercadillo de fiestas de moros y cristianos, incorporando paulatinamente pequeños cambios que dan un valor añadido: espacio de artesanía, de mercado justo, etc.

El presupuesto del 2016 para la Concejalía de Consumo es:

Denominació Partida	Cuantía
Actividades OMIC	2000€
Mercado Fiestas de San Jorge	4.100€