



Ajuntament d'Alcoi

Memoria Concejalía Consumo 2017

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 las suministradoras de energía (gas y luz) acaparan las peticiones de los ciudadanos.

Ante esa demanda creciente cabe 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 prestadores 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, préstamos a los ciudadanos un servicio de arbitraje por videoconferencia para los casos en que la Junta Arbitral no se desplaza a Alcoy.

- Publicación de noticias, alertas e información de interés para los consumidores.
- Servicio de Portal web de la OMIC de Alcoy, 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 de radio, 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 2017 per a la Concejalía de Consumo es:

Denominación Partida	Cantidad
Activitats OMIC	3.000€
Activitats promoció/organització Mercats	5.000€