



# Memoria de la Dirección General de Comercio y Consumo 2015



**Biblioteca  
virtual**

Esta versión forma parte de la Biblioteca Virtual de la **Comunidad de Madrid** y las condiciones de su distribución y difusión se encuentran amparadas por el marco legal de la misma.



[www.madrid.org/publicamadrid](http://www.madrid.org/publicamadrid)

### ORDENACIÓN COMERCIAL

#### Cámara de Comercio

14 Órdenes de Autorización de Convenios  
9 Informes para Comités Ejecutivos  
Informes técnicos sobre Presupuestos y  
Cuentas Anuales

#### Comercio ambulante

4.508 profesionales registrados  
521 nuevos carnets vendedor ambulante  
280 carnets renovados

## ORDENACIÓN COMERCIAL

### Asistencia técnica

Seguimiento del Proyecto **Emprende 3**  
Actuaciones con 16 ayuntamientos  
4 informes previos a traslado mercadillos

### Tiendas de conveniencia

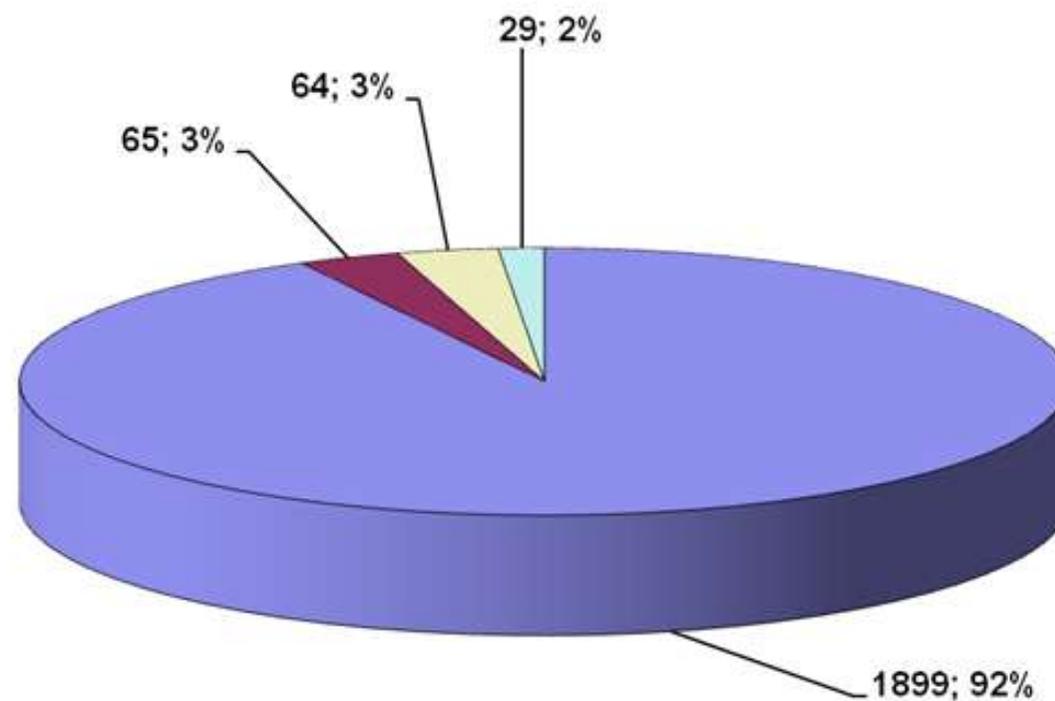
13 solicitudes

### Estadísticas

Información en la web: *“El Comercio de Madrid en Cifras”*  
18 informes seguimiento evolución sector comercial



### Actuaciones de inspección de Comercio



■ Campañas Informativas

□ Por denuncias

■ Talleres Artesanos

□ Tiendas de conveniencia



## Inspección de Comercio

### Campañas

5 CAMPAÑAS REALIZADAS

- ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN DE VENTAS
- VENTA AMBULANTE
- VENTA BEBIDAS ALCOHÓLICAS
- HORARIOS COMERCIALES EN INFRAESTRUCTURAS TRANSPORTE
- "POP UP STORES"

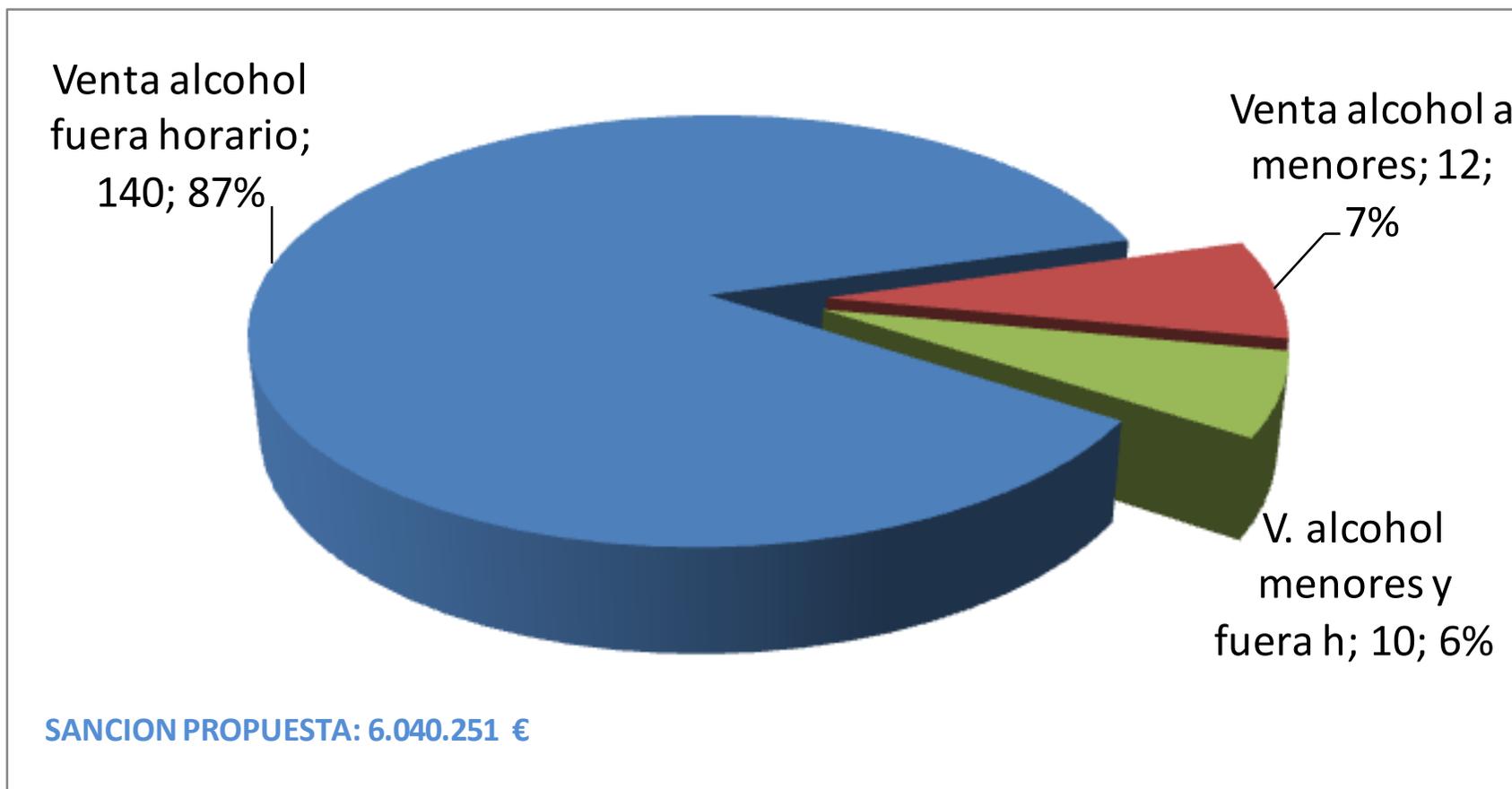
ESTABLECIMIENTOS  
VISITADOS

1.899

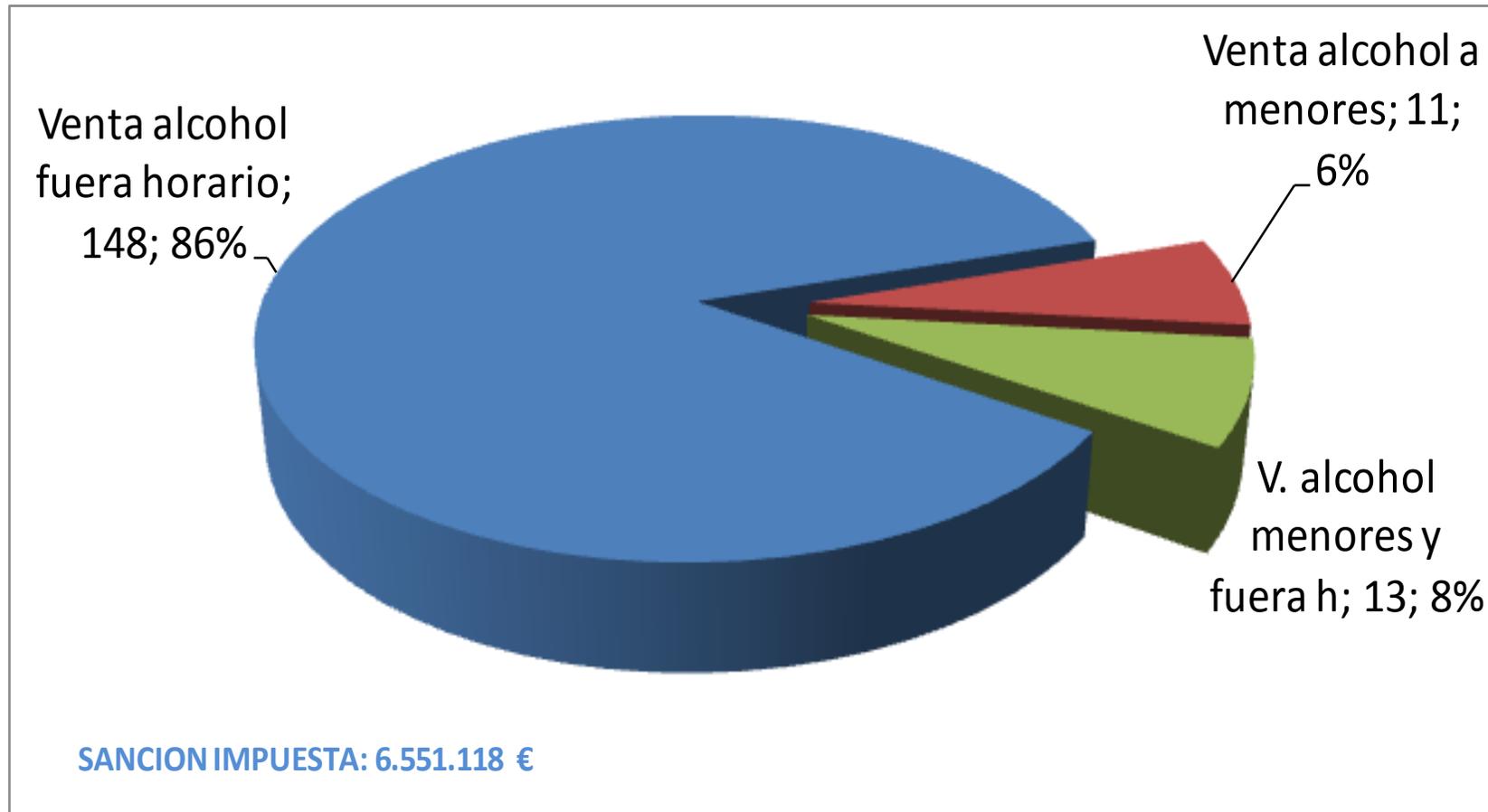
### ENFOQUE PROACTIVO

Los empresarios reciben asesoramiento específico en sus propios establecimientos

### 162 expedientes sancionadores iniciados



172 expedientes sancionadores resueltos



**APOYO AL COMERCIO DE PROXIMIDAD**

**Línea de apoyo modernización Mercados y Galerías Comerciales**

**Línea de apoyo financiero a las Pymes comerciales**



### Línea de apoyo modernización Mercados y Galerías Comerciales

Acciones subvencionables: proyectos de inversión dirigidos a rehabilitación y mejora de mercados y galerías comerciales

Proyectos: 9

Subvención: 1.071.872, 94 €

Inversión inducida: 2.226.644,01 €

Pymes beneficiadas: 635

Durante el periodo 2004 – 2014 se han concedido ayudas superiores a los 20,8 millones de € que han generado una inversión superior a los 72 millones de € apoyando más de 100 proyectos

### Línea de apoyo financiero a las Pymes Comerciales

Apoyo a las pymes madrileña para facilitar la obtención de crédito mediante una aportación a AvalMadrid, S.G.R. de 1.000.000€ para las garantías de los proyectos

Proyectos:	118 aprobados
Tipología:	79 autónomos 39 sociedades
Destino:	59 inversión 59 circulante
Área geográfica:	60 Madrid 58 Resto Comunidad
Crédito concedido:	2.196.858 €
Pymes beneficiadas:	118

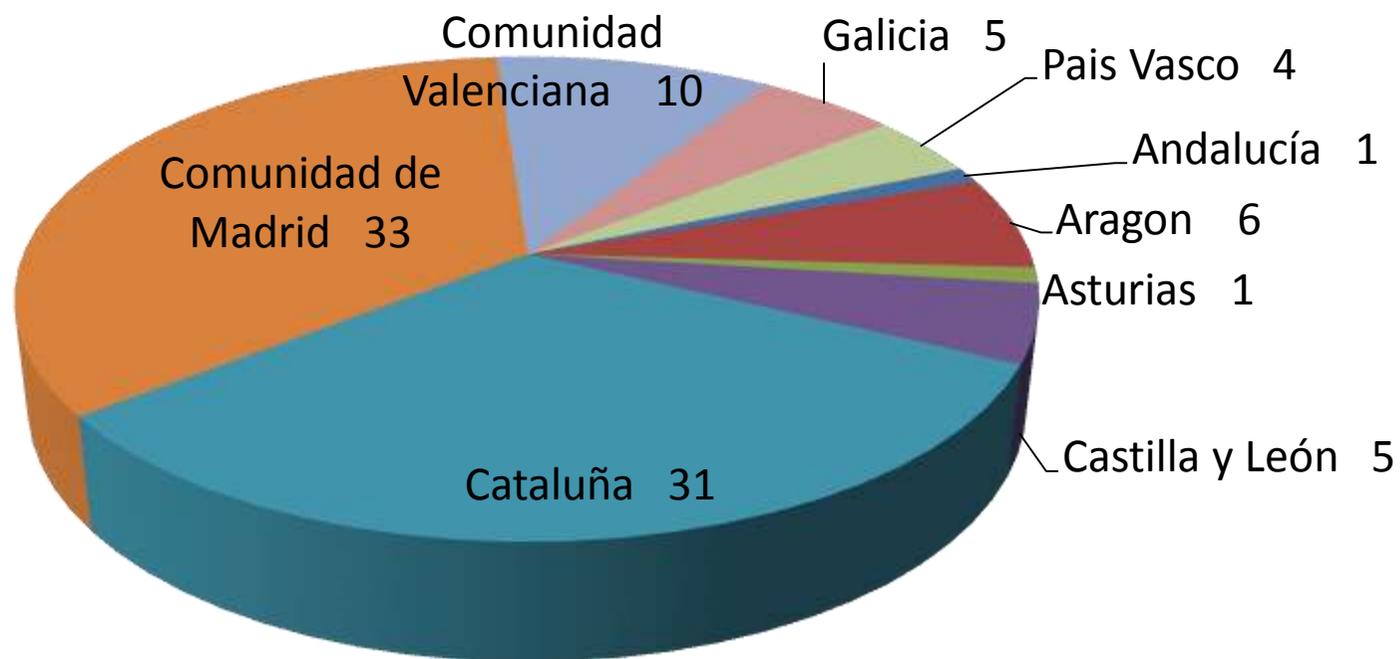


### PROMOCIÓN Y ORDENACIÓN FERIAL

Elaboración calendario de actividades feriales : 148

Publicado en  
[www.madrid.org/comercio](http://www.madrid.org/comercio)

Líder en ferias internacionales: 33



Línea de apoyo a municipios de la Comunidad de Madrid para el fomento y desarrollo de la promoción comercial y ferial en la región

Acciones subvencionables: gastos implicados en la organización de ferial del comercio y la artesanía.

Proyectos:	6
Subvención:	54.000 €
Pymes beneficiadas:	300

## PROMOCIÓN Y ORDENACIÓN DE LA ACTIVIDAD ARTESANAL

### Reconocimientos de oficio: Cartas y carnets

1.493 inscripciones  
673 empresas artesanas  
820 artesanos

Concesión 2015:  
- 62 Cartas  
- 53 Carnets

### Programa “Artesanía es más”

Revalorizar la percepción de la Artesanía, impulsando su excelencia, autenticidad y carácter innovador

Facilitar la proyección internacional de sus productos

Difundir el Know-how de la Artesanía y su valor cultural

Principales proyectos:

- II edición del Premio de Artesanía “Comunidad de Madrid”
- Días Europeos de Artesanía
- Exposición “Cerámica creativa”
- XXVIII Feria Mercado de Artesanía de la Comunidad de Madrid: 169 expositores



### ENTIDADES COMERCIALES Y GESTIÓN

#### Objetivos de la Acción Promocional en el Comercio de la región:

Posicionar a la Comunidad de Madrid como Región Comercial

Retener un porcentaje del gasto que los residentes realizan

Atraer un mayor gasto de los residentes en su área de influencia

Desarrollar acciones de mejora del espacio urbano

Potenciar la implantación de tecnología, sistemas de calidad y de comercio sostenible

Fomentar la profesionalización y cooperación del sector para la consecución de un comercio más competitivo y moderno.

### CAMPAÑA DE PROMOCIÓN DEL TURISMO DE COMPRAS: “MADRID DESTINO 7 ESTRELLAS, MADRID LA MEJOR TIENDA DEL MUNDO”

PROMOCIONAR MADRID COMO DESTINO DE COMPRAS EN MERCADOS EMERGENTES, EN CHINA.

Acciones presenciales en origen:



FERIAS	Localidad
Outbound Travel & Tourism Market (COTTM) Exhibition	Pekín
International Luxury Travel Mart (ILTM)	Shanghai
China International Travel Mart	Kunming

PRESENTACIONES	Localidad
Capital Club	Pekín
Hotel “Le Royal Meridien”	Shanghai
Shangri La’s Far Eastern Plaza Hotel	Taipei (Taiwan)



### CAMPAÑA DE PROMOCIÓN DEL TURISMO DE COMPRAS: “MADRID DESTINO 7 ESTRELLAS, MADRID LA MEJOR TIENDA DEL MUNDO”

PROMOCIONAR MADRID COMO DESTINO DE COMPRAS EN MERCADOS EMERGENTES, EN CHINA.

Acciones presenciales en destino:



EVENTO	Localidad
Feria FITUR Shopping 2015	IFEMA-Madrid
Gala Año Nuevo Chino “Premios Wellcome to Spain”	Madrid
Feria Año Nuevo Chino	Madrid
“III Chinese Friendly Cities World Conference”	M. Thyssen - Madrid



### CAMPAÑA DE PROMOCIÓN DEL TURISMO DE COMPRAS: “MADRID DESTINO 7 ESTRELLAS, MADRID LA MEJOR TIENDA DEL MUNDO”

#### ACCIONES “ON LINE”

Web desarrollada en idioma chino: [www.madrid-gouwu.cn](http://www.madrid-gouwu.cn)

- Más de 300 comercios y más de 2.000 imágenes
- 7.700.000 visitas totales a la web
- 87% nuevos visitantes en la web
- más de 5.000.000 de visitas procedentes de China
- duración media de la vista, casi 7 minutos

App para dispositivos móviles: Madrid Shopping Experience



- Más de 75.000 descargas
- Gratuita y conexión “free”
- Funciones prácticas y sencillas para el turista



### ACCIONES DE COLABORACIÓN CON AYUNTAMIENTOS Y ASOCIACIONES

#### CONVENIOS CON AYUNTAMIENTOS

- |                       |               |
|-----------------------|---------------|
| • Aranjuez            | • El Álamo    |
| • Arganda del Rey     | • El Escorial |
| • Buitrago del Lozoya | • Pedrezuela  |
| • Canencia            | • T. de Ardoz |
| • Chapinería          | • Torreldones |
| • Colmenar Viejo      | • Valdemoro   |

(\*) Por escrito, de fecha 22 de septiembre de 2015, el Ayuntamiento de El Escorial renunció debido a razones presupuestarias.

20 CONVENIOS DE COLABORACIÓN PARA LA PROMOCIÓN COMERCIAL, 12 CON AYUNTAMIENTOS Y 8 CON ASOCIACIONES EMPRESARIALES

#### CONVENIOS CON ASOCIACIONES

- |                           |              |
|---------------------------|--------------|
| • ACENOMA                 | • AICA       |
| • ASECATC                 | • AJE Getafe |
| • Autónomos de Villaverde | • ASEYACOVI  |
| • CYE Collado Villalba    | • Galapagar  |

## ACCIONES DE COLABORACIÓN CON AYUNTAMIENTOS Y ASOCIACIONES

### PATROCINIOS CON ASOCIACIONES

- |                              |             |
|------------------------------|-------------|
| • ACEH San Blas – Canillejas | • AFES      |
| • ACEMA                      | • COCEM     |
| • ACOTEX                     | • EURÓPOLIS |
| • ADEPESCA                   | • LA ÚNICA  |
| • AGREFEMA                   | • FECOAM    |

**10 CONTRATOS DE  
PATROCINIO CON  
ASOCIACIONES  
EMPRESARIALES**

PROGRAMAS PROPIOS DE PROMOCIÓN COMERCIAL



“Comercios Mágicos”, en 10 Municipios. Participaron 500 comercios



“Mercados en Clave de Sol”, programa musical en 5 Mercados de Madrid



“El Comercio sobre Ruedas”, acción desarrollada en Alcalá de Henares, Villarejo de Salvanes y Morata de Tajuña



“Artesanos del Dulce”, Campaña Promocional de las Pastelerías de la Comunidad de Madrid



### PROGRAMAS PROPIOS DE PROMOCIÓN COMERCIAL



“Agenda promocional del Comercio y la Artesanía”, “microsite” promocional con publicación de eventos, actualidades, noticias, .....



“Comercios Centenarios de Madrid”



“Pasaporte Comercial Colmenarejo”, acción promocional aprovechando el Festival Internacional de jazz que se celebra en la localidad

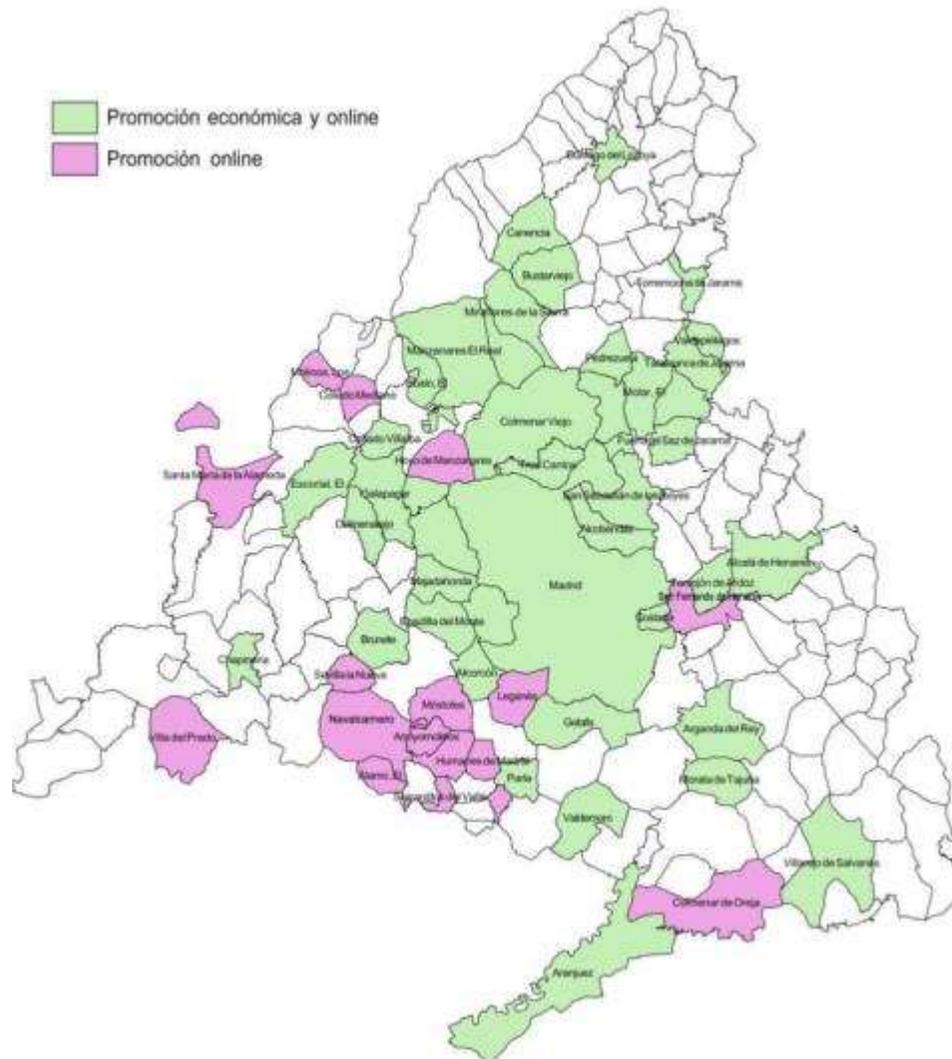
## ACCIONES DE PROMOCIÓN “ON LINE”, A TRAVÉS DE MADRID.ORG

ACCIONES	Número
• Informaciones Prácticas en la web	83
• Notas de Prensa acciones DGCC	11
• Actualidades en la web	59
<b>TOTAL:</b>	<b>153</b>

La página institucional [www.madrid.org](http://www.madrid.org) se ha convertido en una herramienta promocional fundamental para proporcionar una mayor visibilidad a las acciones desarrolladas propias, así como las implementadas desde los Ayuntamientos y las asociaciones de empresarios y comerciantes de la Comunidad de Madrid.

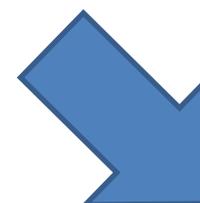
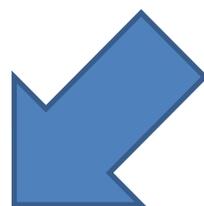


**MUNICIPIOS CON ACCIONES PROMOCIONALES DESARROLLADAS 2015**



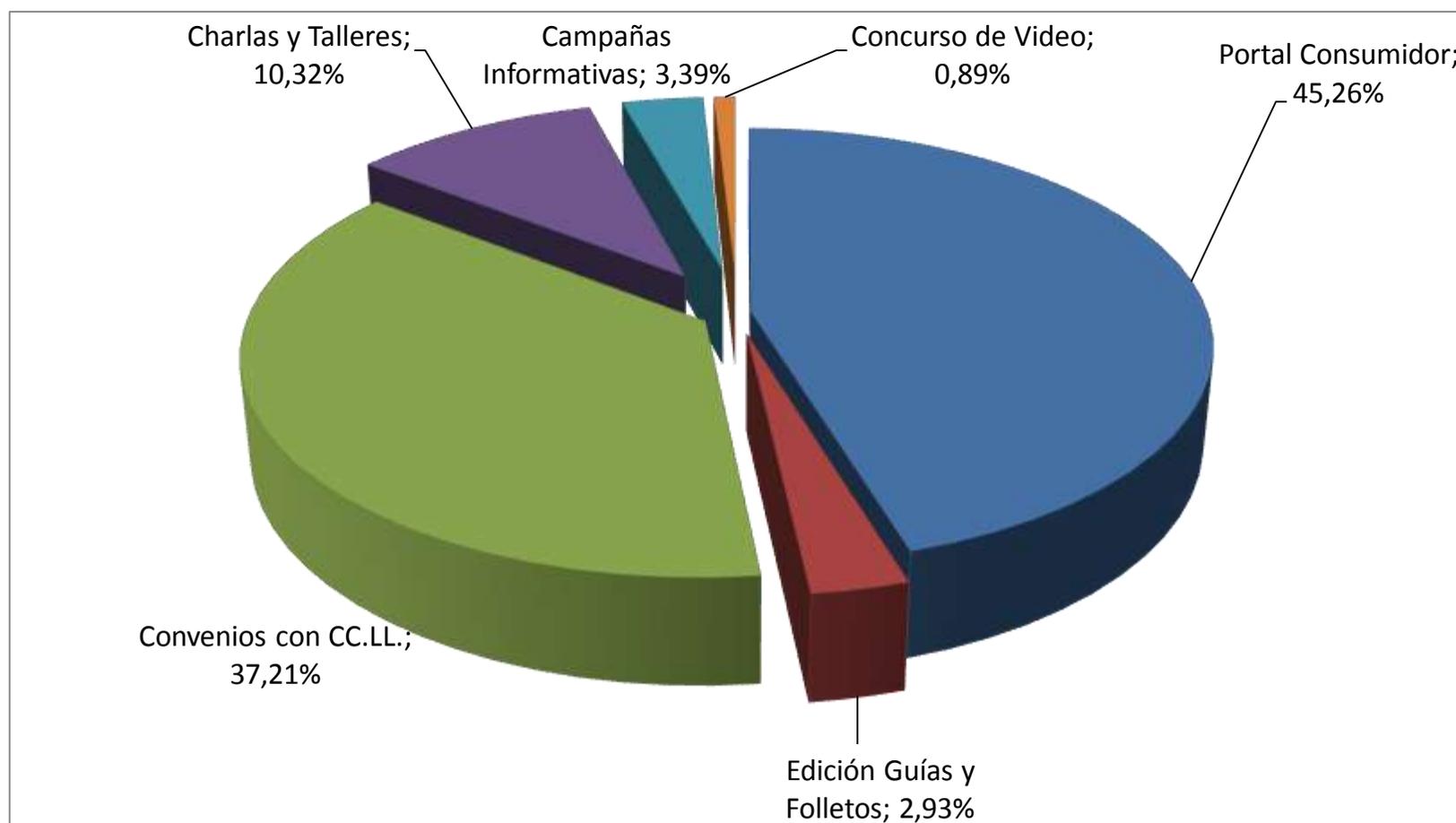
## Dos grandes líneas de actuación

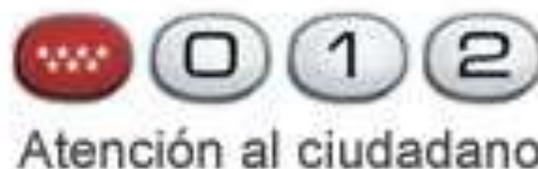
**POTENCIAR**  
información  
práctica,  
sencilla y  
manejable



**MEJORAR**  
Formación  
capaz de crear  
consumidores  
conscientes

## Distribución del gasto en formación e información



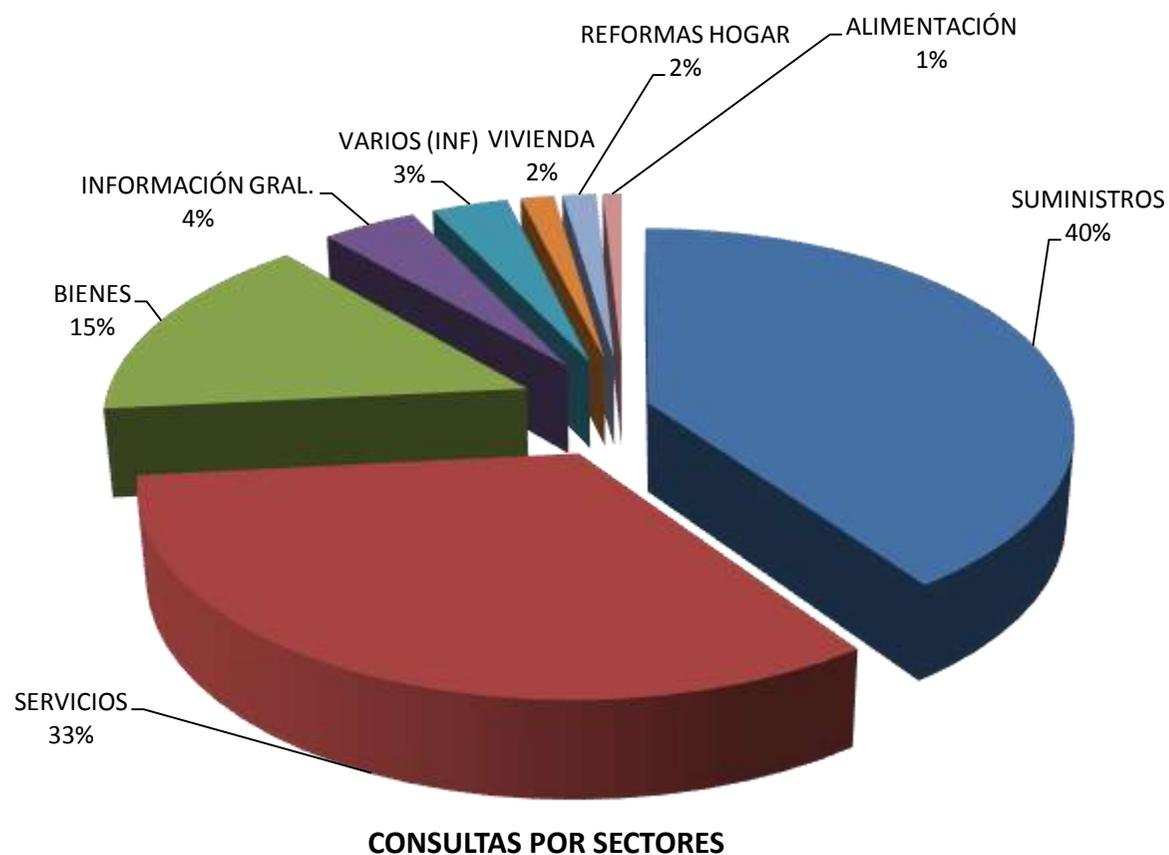


## Consultas sobre consumo atendidas

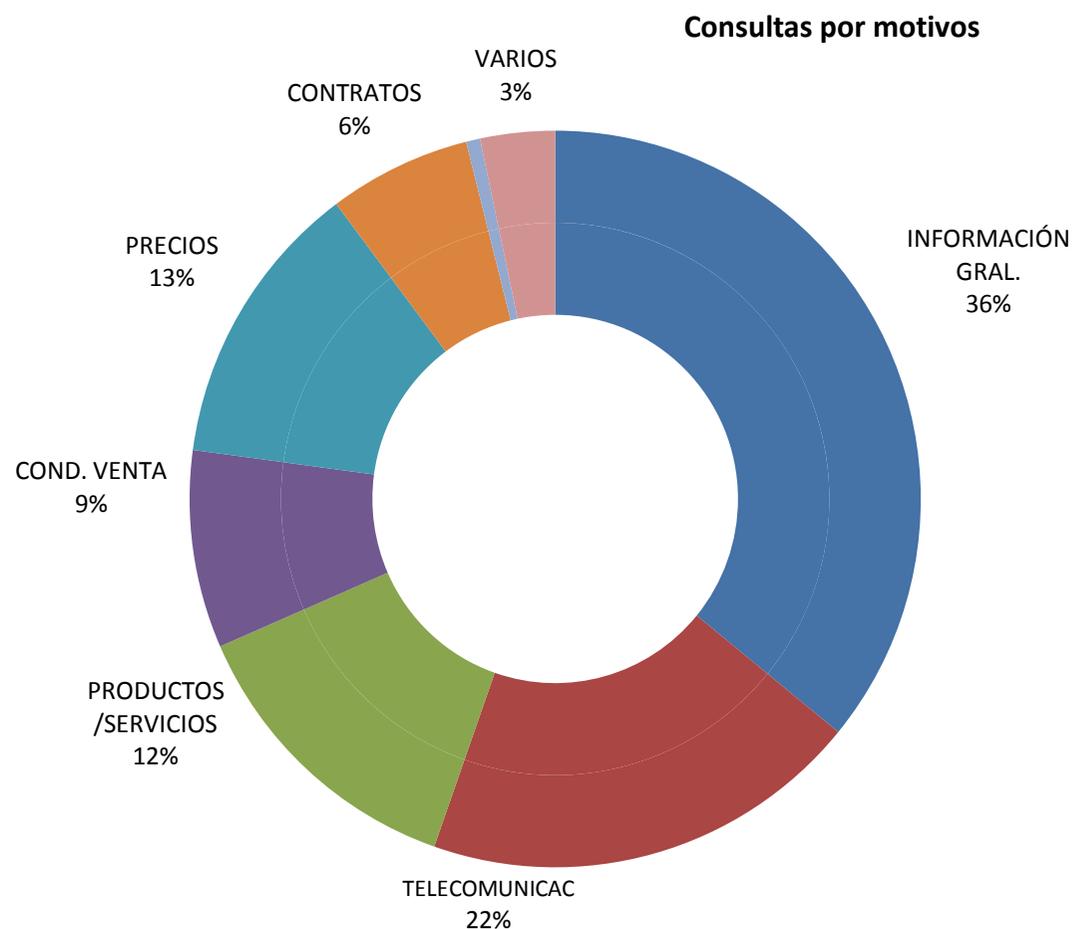
<b>Escritas</b>	<b>3.163</b>
<b>Telefónicas</b>	<b>12.618</b>
<b>Total consultas</b>	<b>15.881</b>



## Consultas por sectores (16.276)



## Motivos más Consultados (15.881)

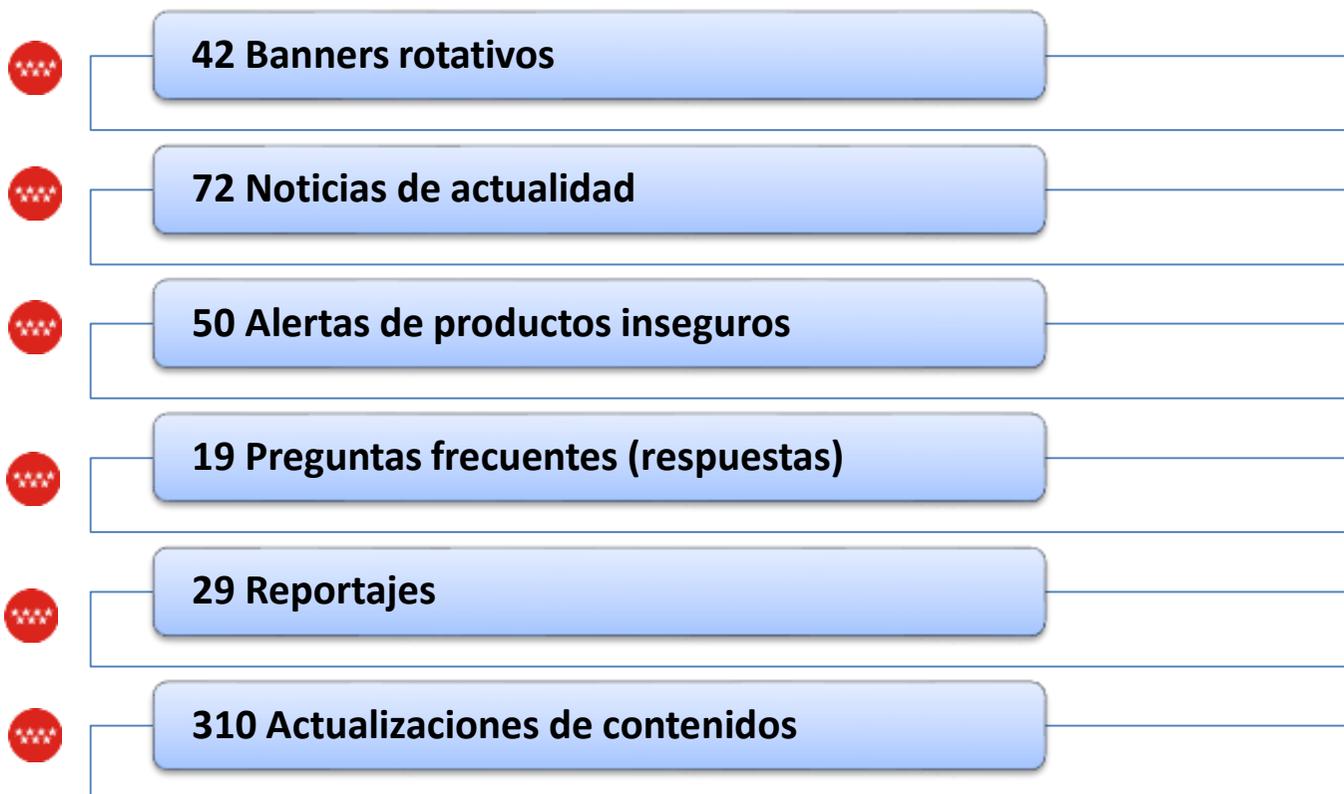


**consumamadrid** [www.madrid.org](http://www.madrid.org)

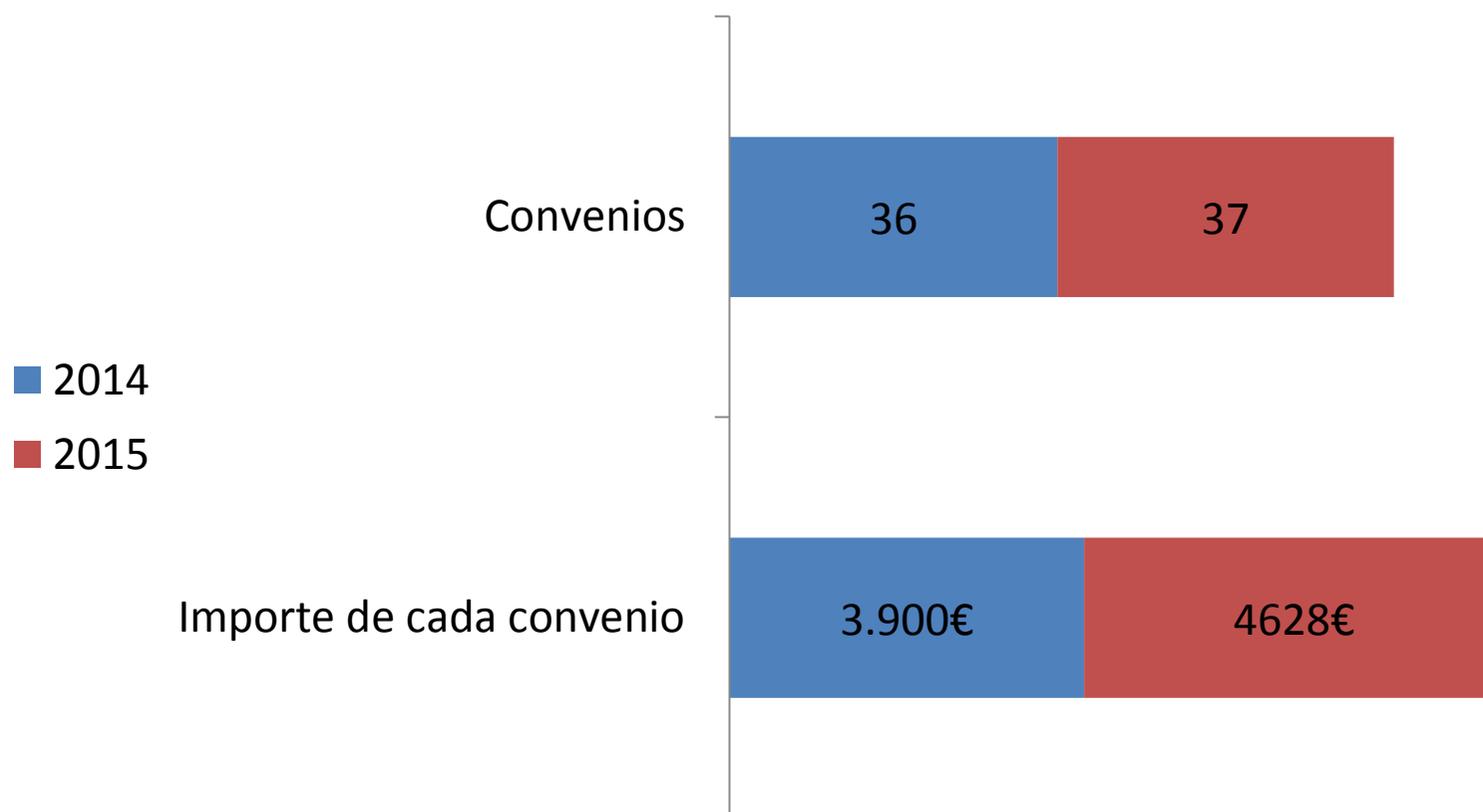
**Portal del Consumidor de la Comunidad de Madrid**

**En torno a 562 actuaciones**

**6.500 horas de trabajo**



## Comparativa de convenios con Ayuntamientos



# Divulgación

Se han editado 5 publicaciones

Consumo



## Día Mundial de los Derechos del Consumidor

10 marzo 2015

La Comunidad celebra tres décadas en defensa de los derechos de los consumidores en la región

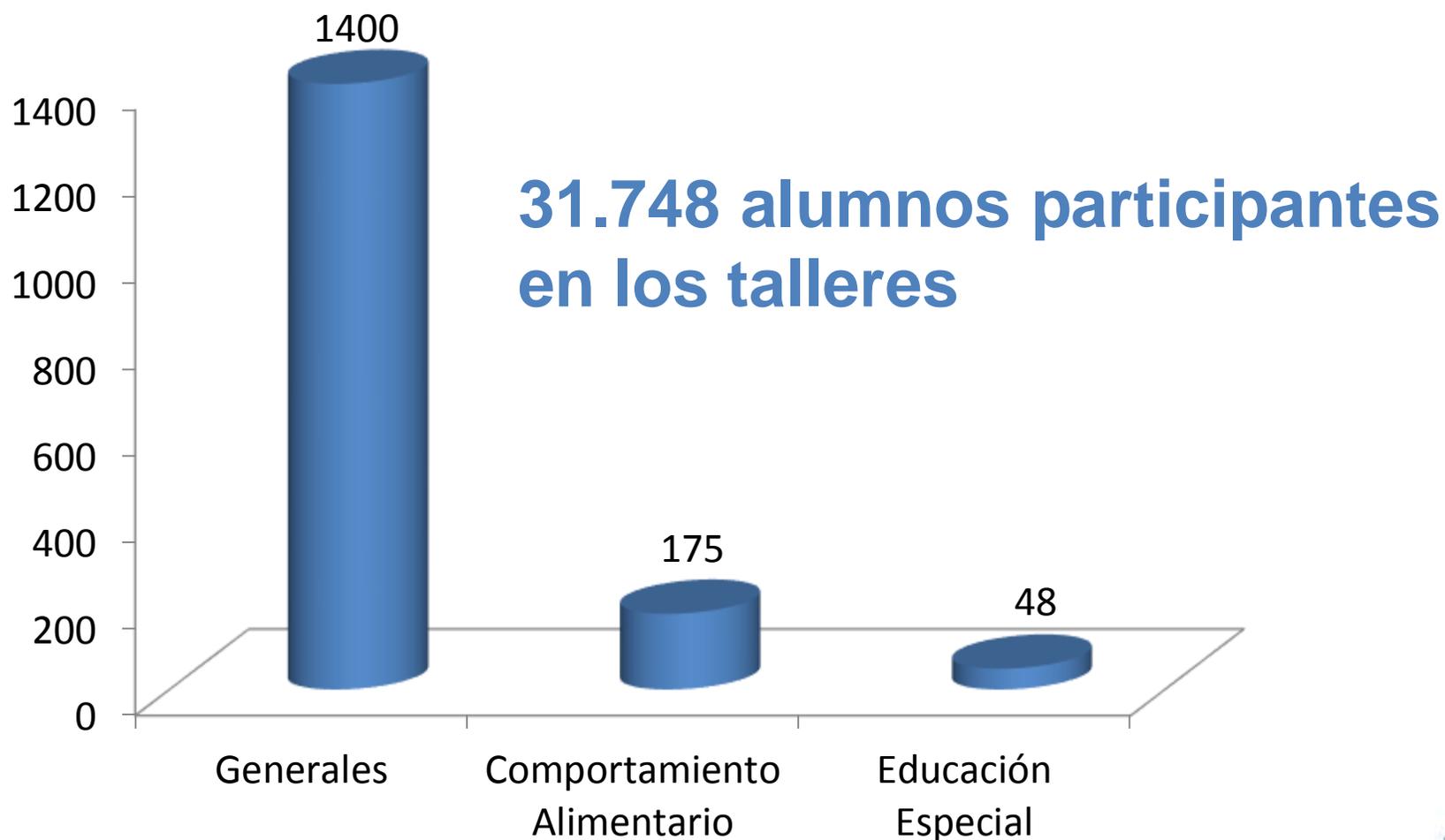


## Formación

Técnicos		Cursos	Foros
	AECOSAN	2	
	DG Función P.	1	
	IRAC	6	
	LCOE	1	
	OTROS	6	
Adultos			
	Público general	33	
	Empresarios	3	



## Educación en consumo en el colegio



Concurso escolar 2014-2015

## Consumópolis 10

“Tu consumo tiene historia: 10años de Cosumópolis, 30 años de Consumo”

**156 equipos**

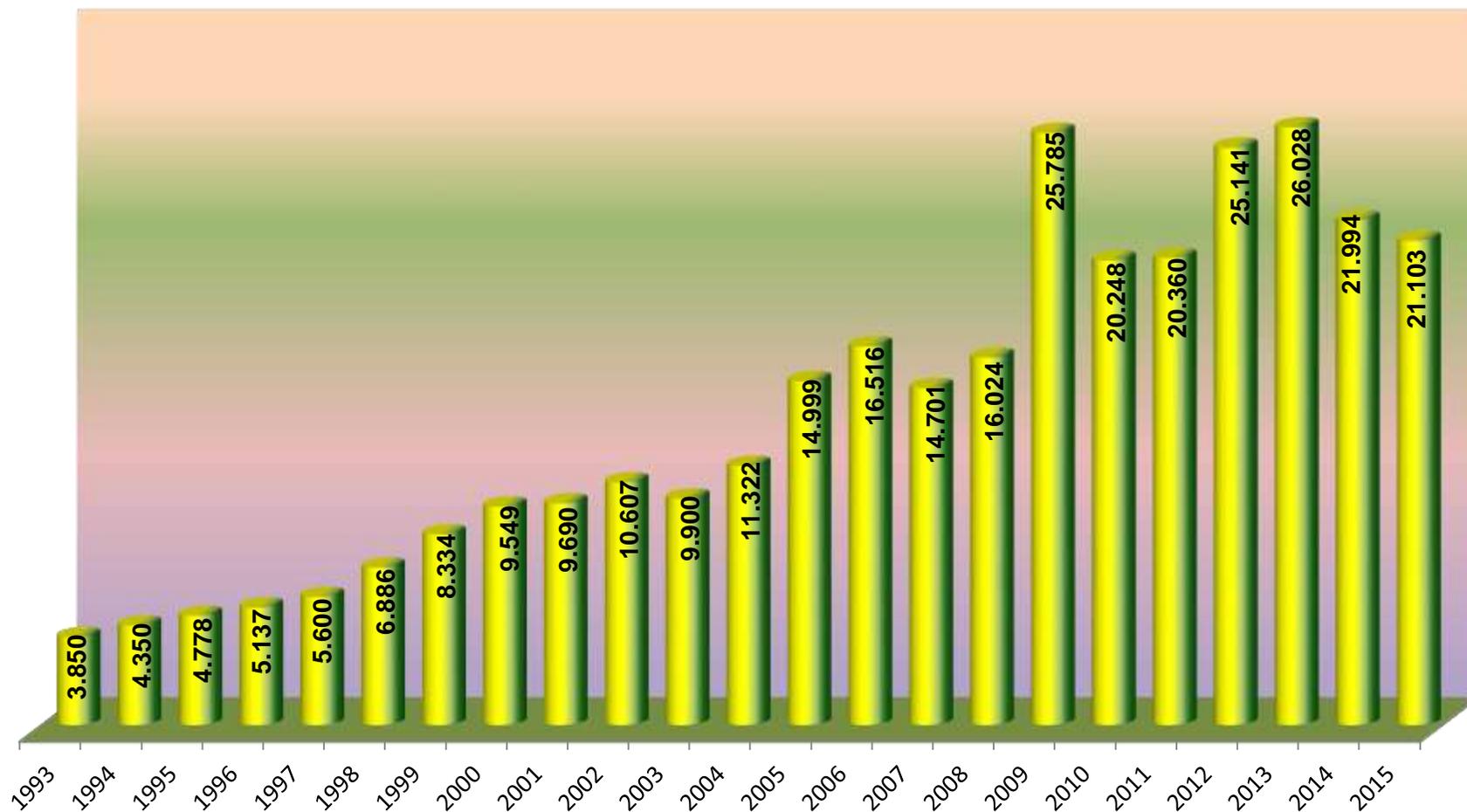
**780 participantes**

**70 trabajos**

**2º concurso de vídeo sobre derechos de los consumidores “El mejor escudo del consumidor: la información”**

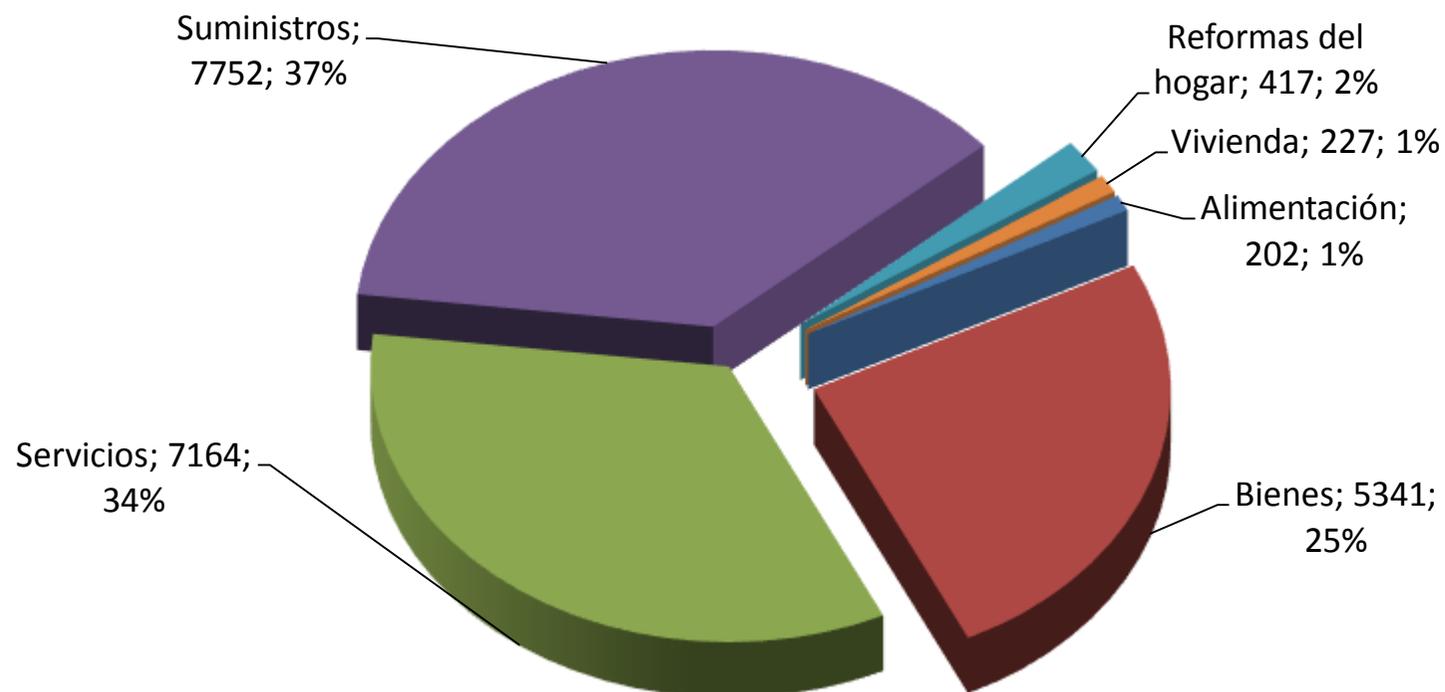


## 21.103 Nuevas reclamaciones en 2015



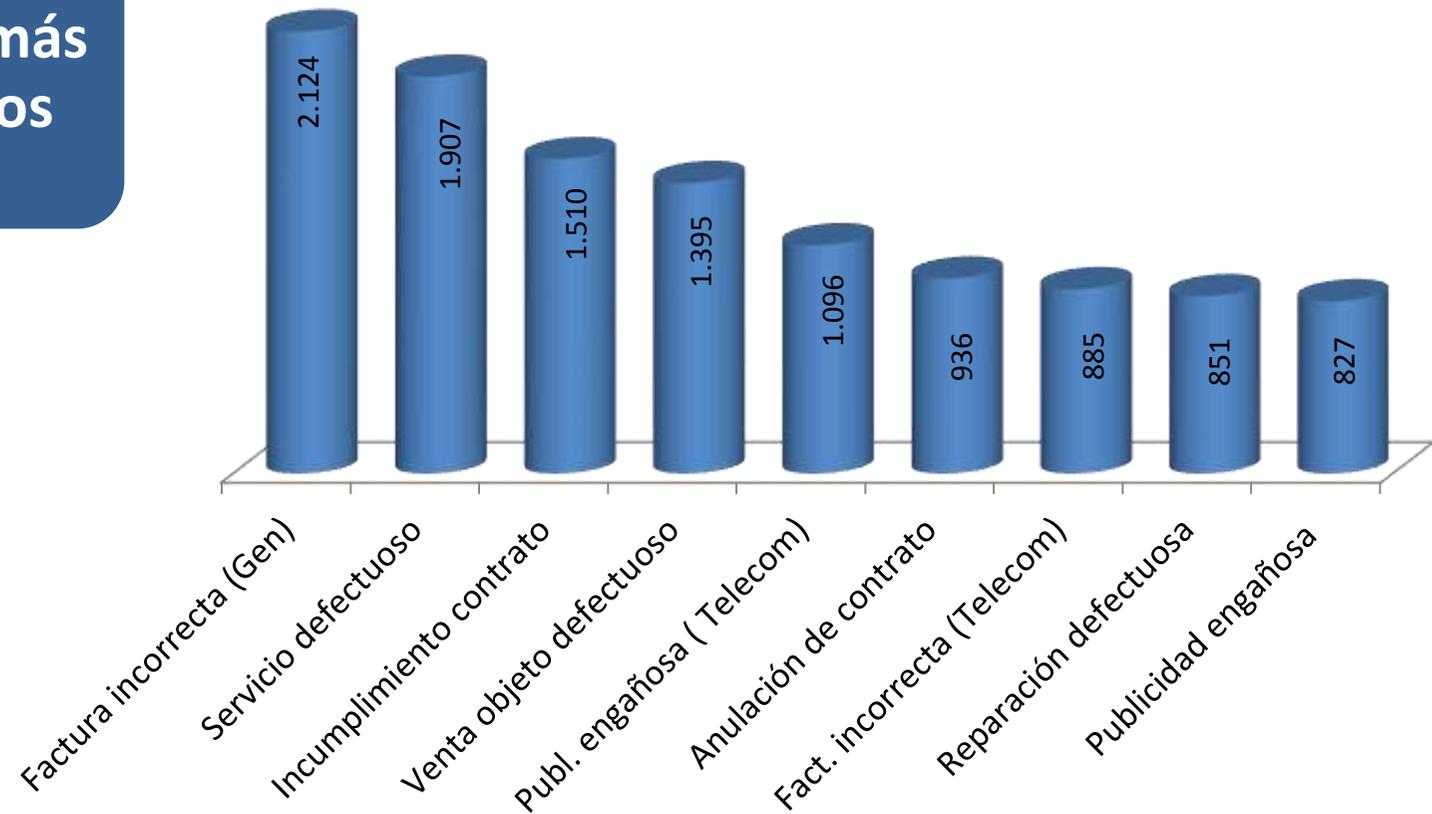
# Reclamaciones Recibidas (21.103)

## Sectores



## Reclamaciones Recibidas (21.103)

Motivos más reclamados



## Control de Mercado

### Campañas

CAMPAÑAS  
REALIZADAS

• 22

ESTABLECIMIENTOS  
INSPECCIONADOS

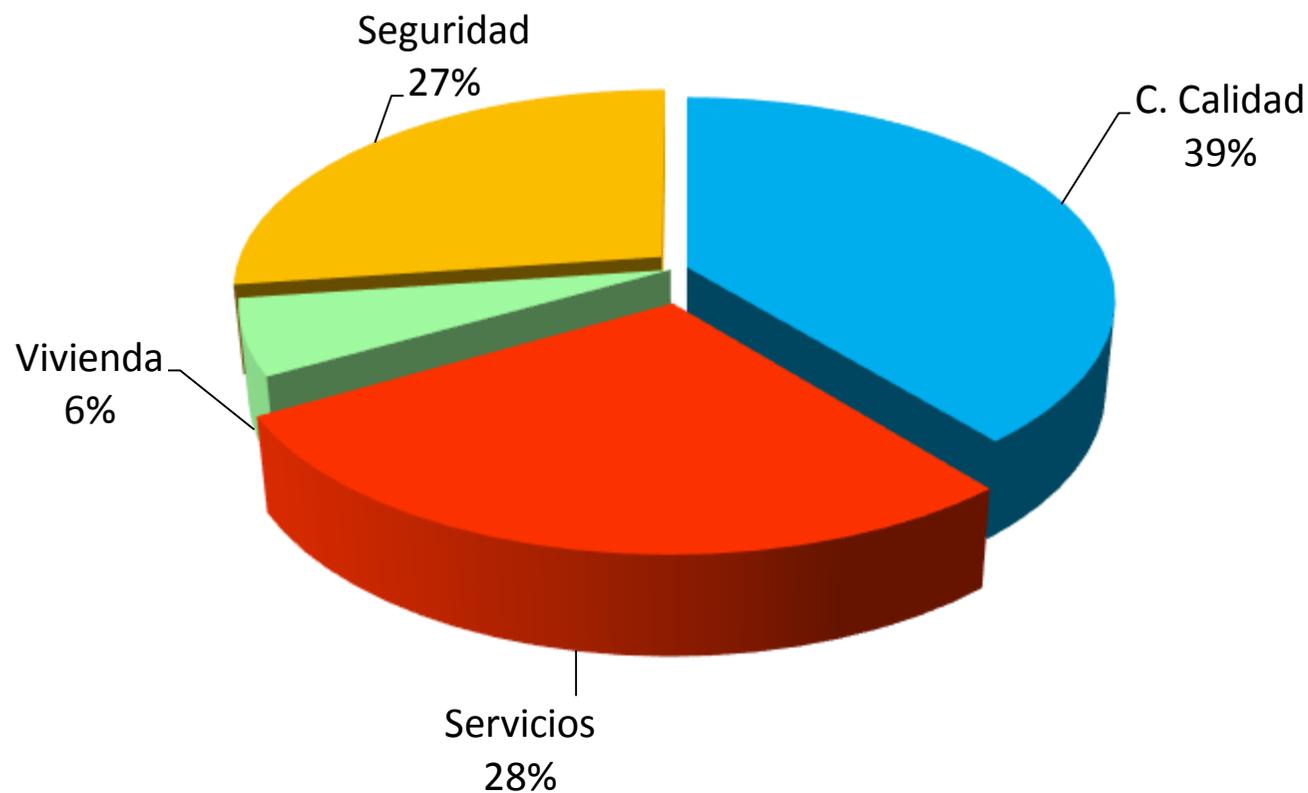
• 1667

TOMA DE  
MUESTRAS

• 195

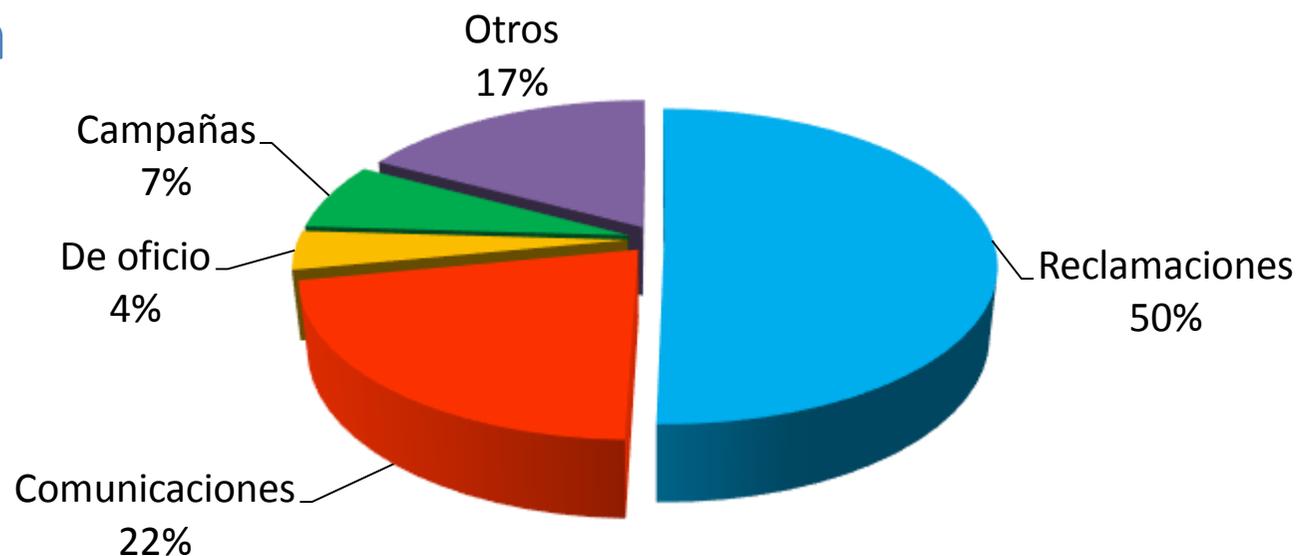
## Expedientes de Inspección iniciados (4.273)

### Sectores



## Expedientes de Inspección iniciados (4.273)

### Origen



2152 Reclamaciones

923 Comunicaciones de otros organismos

684 de CC.AA y Ayuntamientos

226 de SOIVRE

13 contraste joyerías

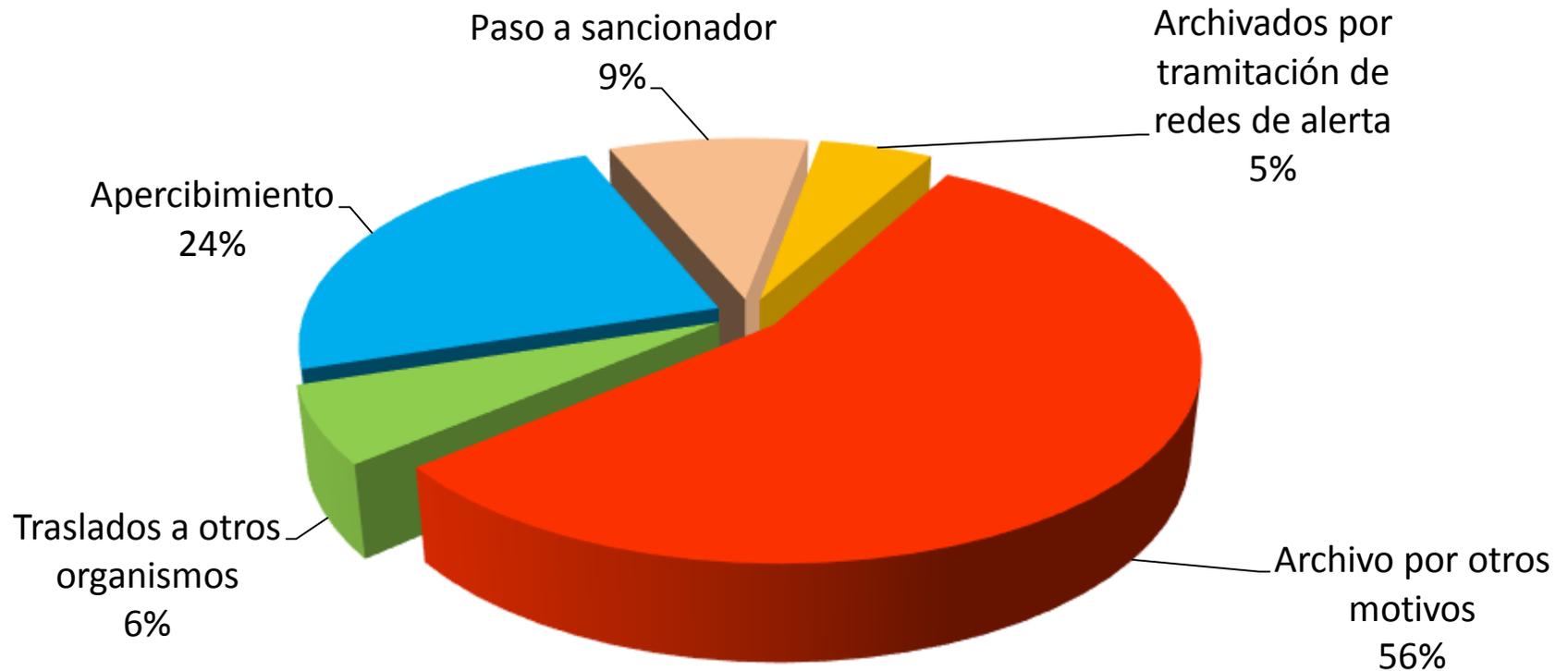
170 Actuaciones de oficio

**296 Campañas**

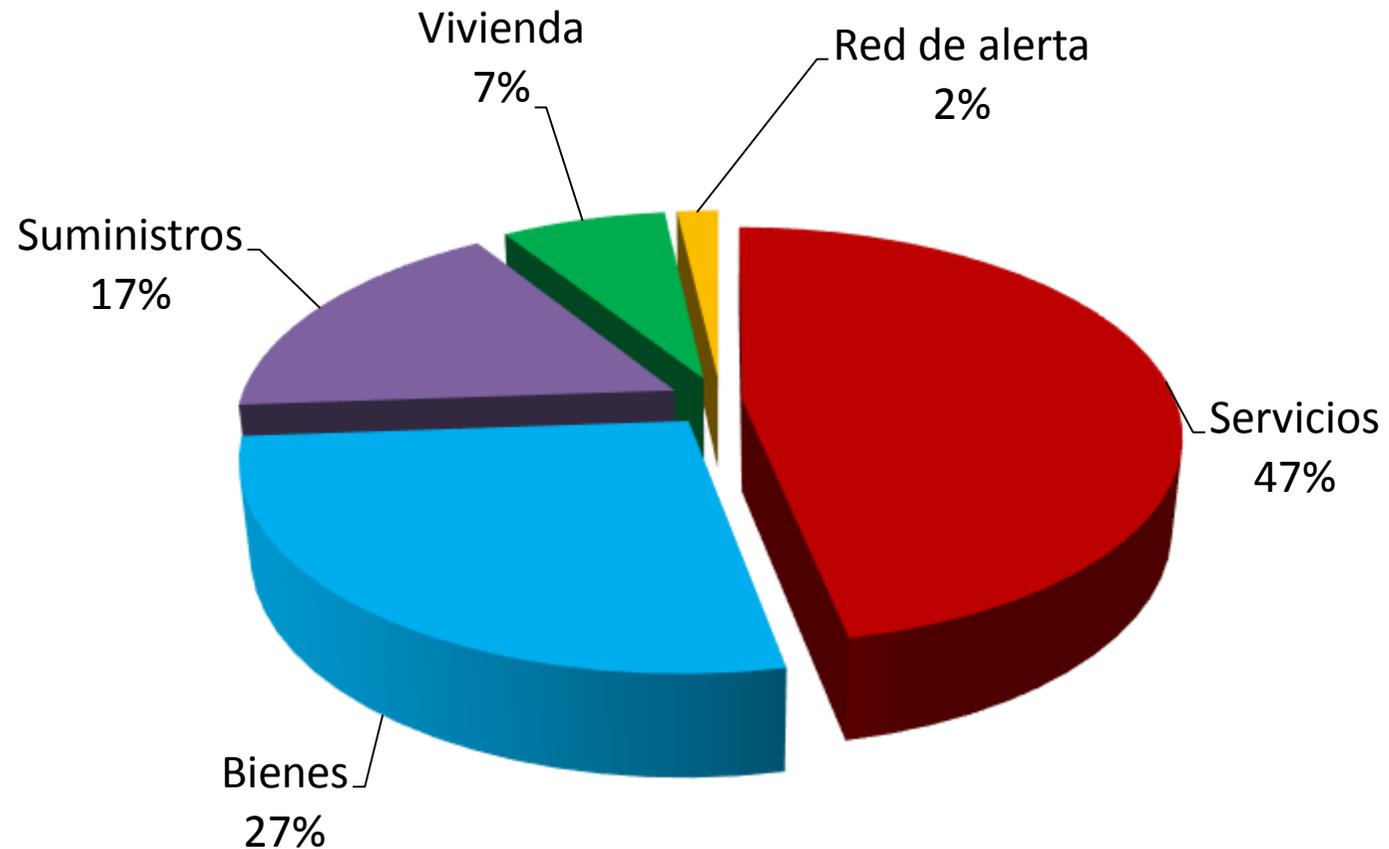
732 Otros



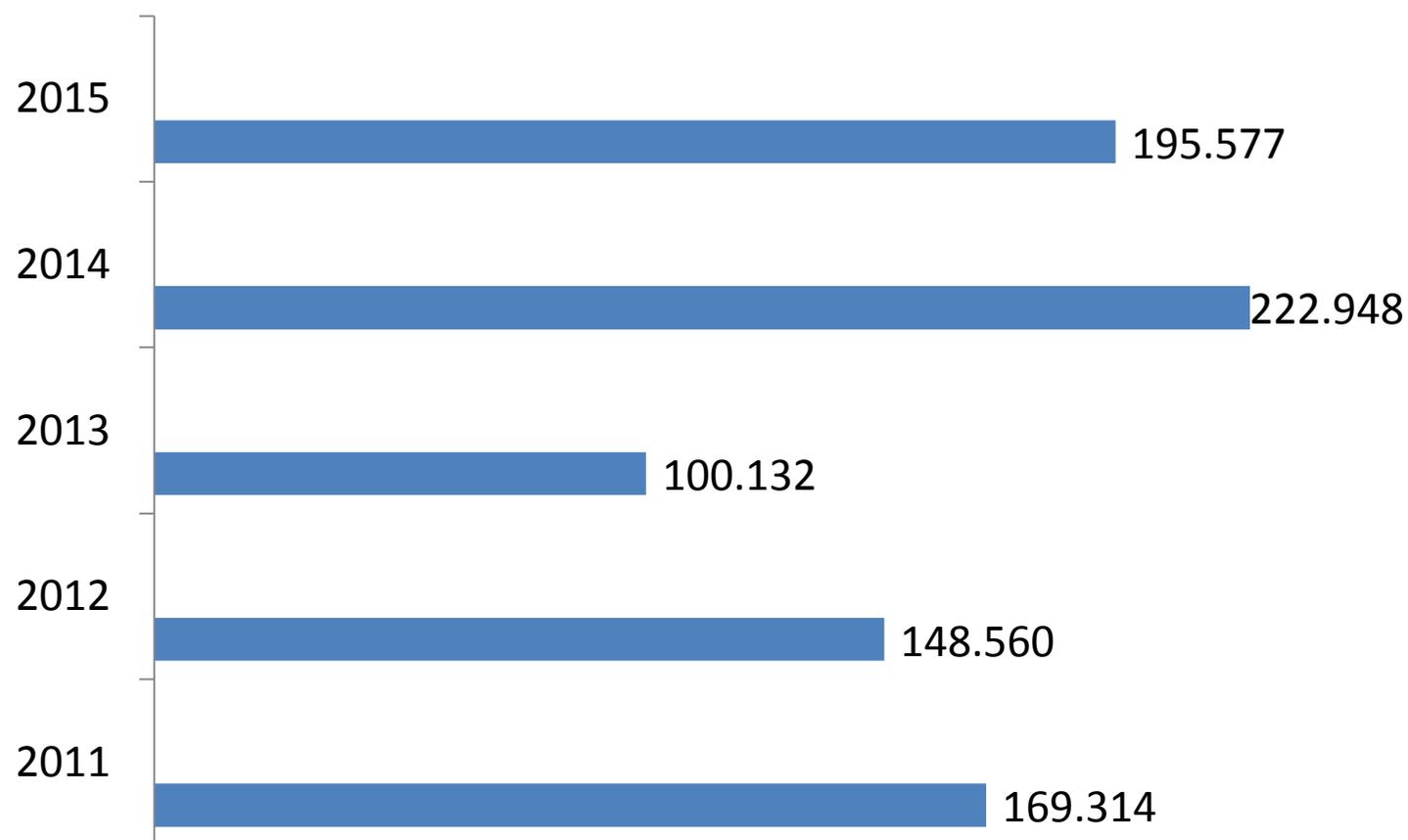
## Expedientes de Inspección resueltos



## Expedientes de sancionadores resueltos (111)

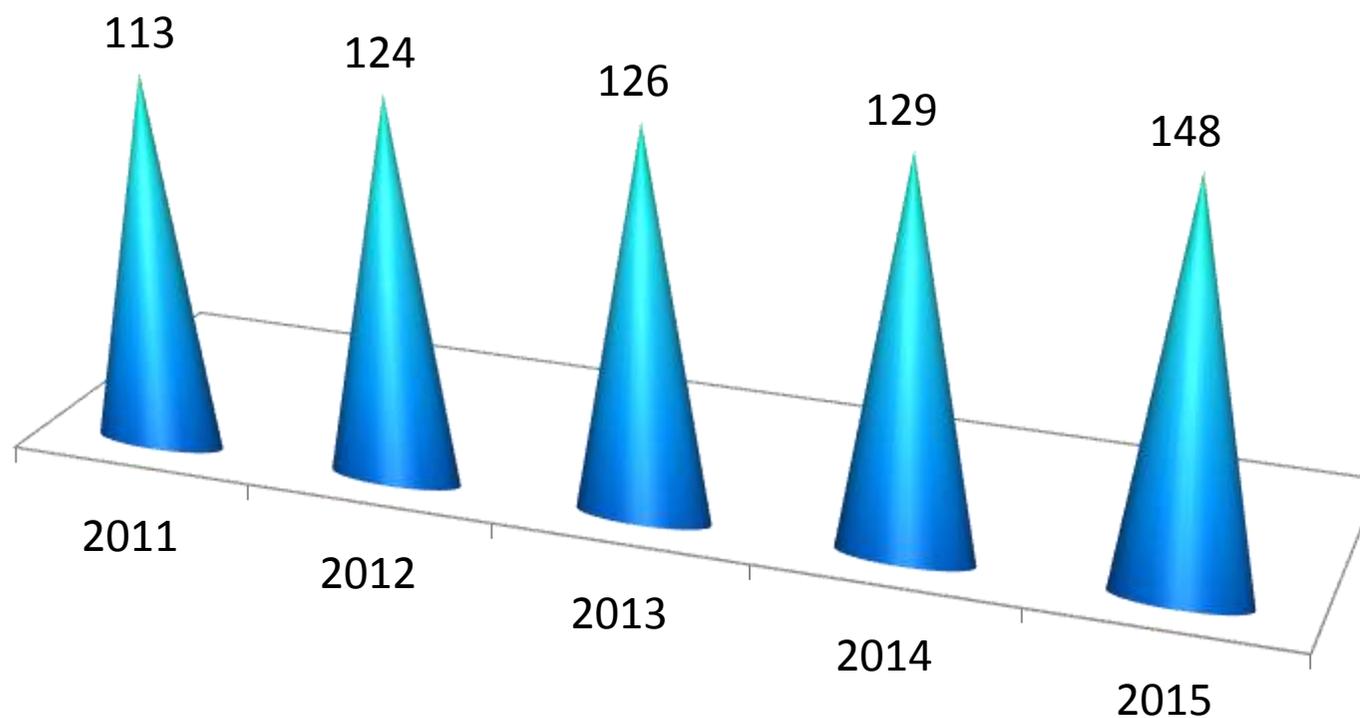


## Productos retirados por la Comunidad de Madrid Período 2009-2015



# Alertas emitidas por la Comunidad de Madrid

Período 2009-2015



# Instituto Regional de Arbitraje de Consumo



## Junta Arbitral Regional de Consumo



Solicitudes de arbitraje presentadas: 4.477  
(3.287 de telecomunicaciones)

Alimentación	1
Bienes	99
Servicios	542
Suministros	3.698
Reformas del Hogar	23
Vivienda	14

## Junta Arbitral Regional de Consumo

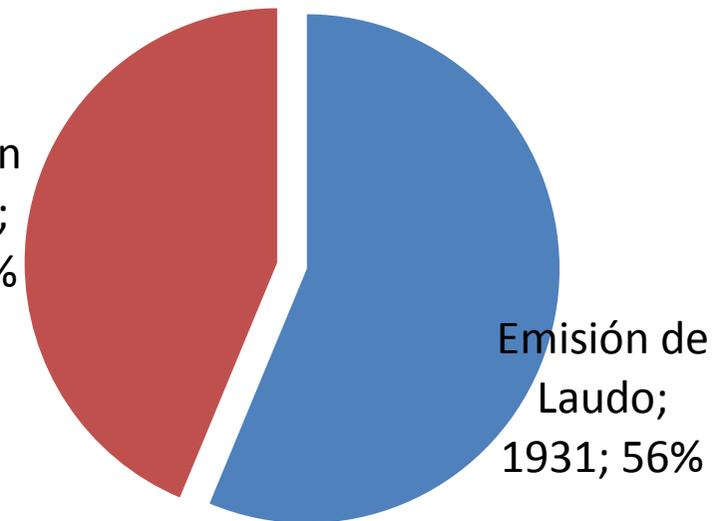


Solicitudes de arbitraje presentadas: 4.477

(3.287 de telecomunicaciones)

Solicitudes de Arbitraje resueltas: 3.430

Resolución amistosa; 1499; 44%



## CENSO DE ADHESIONES A LA JUNTA ARBITRAL REGIONAL DE CONSUMO

Consumo

EMPRESAS  
PROFESIONALES

• 15.739

ASOCIACIONES  
EMPRESARIALES

• 65

ASOCIACIONES DE  
CONSUMIDORES

• 14

  
Junta Arbitral Regional de Consumo  
Instituto Regional de Arbitraje de Consumo  
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA  
**Comunidad de Madrid**

ESTABLECIMIENTO  
ADHERIDO



ARBITRAJE DE  
CONSUMO



## Colaboración Interterritorial



17 video conferencias

●	Generalitat Valenciana	
	Castellón:	2
	Valencia:	1
	Alicante:	1
●	Gobierno de Canarias:	1
●	Generalitat de Cataluña:	1
●	Colegios Territoriales	11
	(Municipios de la Comunidad de Madrid)	