

# consummadrid

núm. 00 / marzo 05

CONSEJERÍA DE SANIDAD Y CONSUMO   
**Comunidad de Madrid**

consumidores / asociaciones:  
la unión hace la fuerza

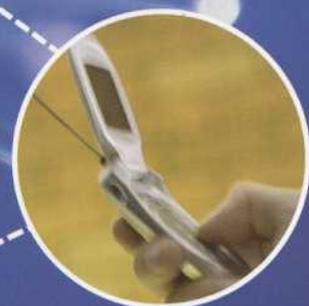
actualidad / Madrid presenta  
su Plan Integral de Consumo

región / Omic: más cerca del  
ciudadano



entrevista con Manuel Lamela

Consejero de Sanidad y Consumo de la Comunidad de Madrid



reportaje / telecomunicaciones

## Reclamaciones a alta velocidad

## Editorial

### Consumidores somos todos

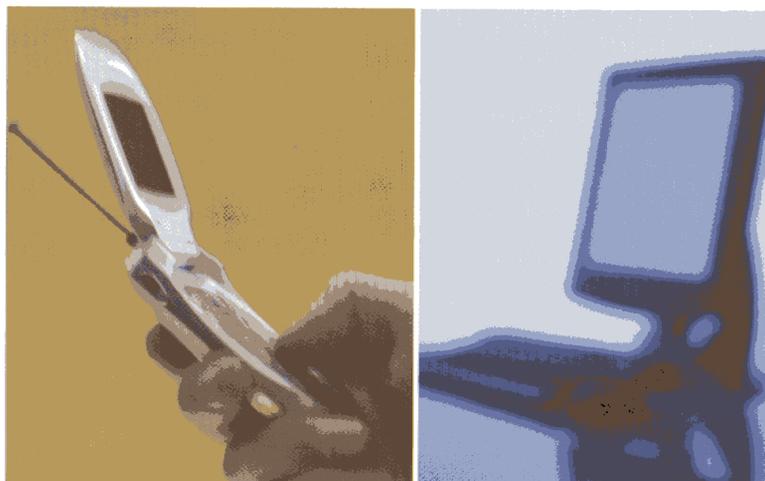
Es una realidad innegable que el consumo es un acto arraigado en nuestra sociedad y que se manifiesta en sus múltiples formas casi de manera natural. Consumidores somos todos, ciudadanos, políticos, niños, jóvenes o mayores. Todos accedemos al consumo para cubrir nuestras necesidades más básicas, satisfacer nuestras motivaciones más personales, acceder al espacio del ocio, de la cultura o mejorar nuestro bienestar. Como consumidores tenemos también un derecho, recogido en el artículo 51 de la Constitución española que obliga a los poderes públicos a proteger la salud, la seguridad y los intereses económicos de los consumidores, y que nuestra región ha regulado a través de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.

En los últimos 20 años, el despegue del Consumo ha sido espectacular y la Comunidad de Madrid ha actuado con la responsabilidad que le corresponde para desarrollar su marco normativo y estar a la altura del papel que juega como abanderada y referente en el ámbito nacional.

Ahora tenemos una nueva responsabilidad. *Consumamadrid* nace con la vocación clara de estar al servicio de los ciudadanos, de ser portavoz de sus inquietudes, catalizador de sus ideas y un nuevo medio de comunicación que refrende el derecho del ciudadano a estar informado, y la obligación de la administración de promover vehículos de educación, para que los ciudadanos realicen un consumo con conocimiento y responsabilidad.

Siempre es sano para una democracia inaugurar nuevos puntos de reflexión y espacios para el debate o tránsito de ideas, como se procuran desde estas páginas. De igual manera, para los poderes públicos siempre supone un reto lanzar iniciativas que impulsen las actividades de la ciudadanía.

Confiamos en que este proyecto se convierta en un órgano de expresión que esté a la altura de las demandas de los ciudadanos, y que *Consumamadrid* sea a la vez, la suma de voces y palabras, respuestas e inquietudes, la suma de todos los consumidores.



## Reportaje

Telecomunicaciones: reclamaciones a alta velocidad

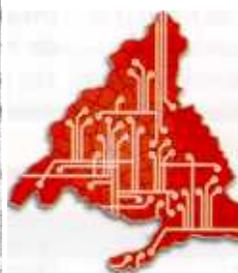
16/



Entrevista a  
Manuel Lamela

Consejero de Sanidad y  
Consumo de la  
Comunidad de Madrid

10/



Asociaciones  
de consumidores

La unión hace la fuerza

20/



Carmen Martínez  
de Sola

Nueva directora general  
de Consumo de la  
Comunidad de Madrid

09/

04/ Actualidad · 12/ Región · 14/ Consumo responsable ·  
18/ Inspección · 23/ Emprendedores · 24/ Arbitraje · 26/ Esfera  
27/ Madrid 7 estrellas · 28/ Tribuna jurídica · 29/ Club del  
consumidor · 30/ Miscelánea · 31/ Directorio



www.madrid.org

Edita: Consejería de Sanidad y Consumo de la Comunidad de Madrid, Aduana, 29; 28013 - Madrid

Dirección: Pilar Mestre Ortega / Subdirección: Amparo Mira Roldán / Coordinación de áreas de Consumo: Paula Aragón Resa y Roberto Quijano Ibáñez / Colaboradores: Milagros Warleta, Susana Gil, Cristina Palma, Dolores González Ruiz, Alfonso Salas Pérez, Carmen Martín Villa, Carmen Gil, Ana Ruiz Cabrera, Albertina Oría de Rueda Salguero, Yolanda Aguilar Olivares, Esther Martín del Campo.

Director de Arte: Gonzalo Herrero Tambo / Diseño y Maquetación: José María Martín Sánchez y Miguel Ángel Escobar (Sanitaria 2000).

## Madrid pone en marcha el primer Plan integral para la Protección del Consumidor

### La comunidad se acerca a la nueva realidad del consumo reforzando los mecanismos de seguridad y potenciando el empleo de nuevas tecnologías

La Comunidad de Madrid ha dado luz verde este año al primer Plan Integral para la Protección del Consumidor, que tendrá vigencia hasta 2007. Esta iniciativa comprende un conjunto de actuaciones que tratarán de reforzar la salud, la seguridad y los intereses económicos de los consumidores. La información a este colectivo, el control del mercado y el arbitraje son las tres herramientas con las que se pretenden resolver los problemas que puedan surgir en las relaciones de consumo.

04 Durante su presentación, el consejero de Sanidad y Consumo de la Comunidad de Madrid, Manuel Lamela, aseguró que "el Plan es, ante todo, la expresión de la firme convicción del Gobierno de la Comunidad de Madrid, y de esta Consejería en particular, de avanzar por la senda de potenciar los niveles de información y de protección al consumidor y conseguir un consumo responsable, solidario, sostenible y participativo".

Este primer plan, que cuenta con un presupuesto global de 34.966.850 euros, contempla novedosos sistemas de respuesta rápida para atender los problemas que se puedan plantear, además de medidas para generalizar el uso de las nuevas tecnologías como canal de acceso a la información y la formación. También se estrecha la colaboración entre instituciones, asociaciones de consumidores y empresarios.

El desarrollo económico, el aumento del nivel educativo y la aparición de nuevas formas de consumo, abanderadas por

el comercio electrónico e internet, junto a la mayor preocupación por el medio ambiente de los consumidores, ha dibujado una realidad nueva que no es tan ajena a la Consejería de Sanidad y Consumo. De ahí que haya diseñado una doble estrategia orientada, por una parte, a dar respuesta a las necesidades que plantea este panorama actual y, por otra, a mejorar la protección del consumidor.

#### Observatorio Regional de Consumo

Entre las iniciativas destaca la creación del Observatorio Regional de Consumo, con el que la Consejería adopta un papel más activo en la detección precoz de los problemas. Este organismo realizará un seguimiento y análisis de las consultas que realicen los ciudadanos -a través del teléfono, internet, correo ordinario, etc.-, así como de las denuncias y reclamaciones presentadas.

Desde este nuevo dispositivo se recabará toda la información precisa para detectar con rapidez nuevas situaciones de conflicto: problemas de los consumidores, posibles estafas...

Por otra parte, se ha previsto la creación de una Red de Comunicación de Accidentes que reforzará la seguridad de los productos e incluirá sistemas de información entre los hospitales y centros sanitarios de la Comunidad.

Por primera vez, los hospitales actuarán como notificadores de las lesiones causadas presumiblemente por un producto de consumo peligroso. Su información dará lugar a la actuación inmediata de la Administración, que estudiará la posible peligrosidad del artículo y, llegado el caso, su retirada, incluso antes de que se produzcan denuncias o avisos en las redes de alerta convencionales.

En esta misma línea, se determinará la creación de una base de datos de productos peligrosos a disposición de los consumidores. Al mismo tiempo, la Consejería ha previsto incrementar el número de inspecciones sobre productos dirigidos a colectivos que requieren una protección especial, como los niños. De este modo, se velará por una mayor seguridad en los juguetes y toda clase de artículos dirigidos al público infantil.



De izquierda a derecha, la viceconsejera de Ordenación Sanitaria, Salud Pública y Consumo, María Inés López-Ibor, el consejero de Sanidad y Consumo, Manuel Lamela, y el director general de Salud Pública y Alimentación, Agustín Rivero.



**Nuevo Portal del Consumidor en Internet**

En la presentación del Plan Integral se anunció también la creación del Portal del Consumidor en la red. En la futura página web el ciudadano podrá acceder a toda la información sobre consumo. Se facilitará la reducción de los tiempos en la tramitación de las reclamaciones y denuncias y el consumidor podrá saber en todo momento el estado en el que se encuentra su expediente, en el caso de que se hallara inmerso en una reclamación. Pero la oferta cibernética para el consumidor no acaba aquí.

Mediante el Aula de Consumo on line, otra de las actuaciones anunciadas, podrá conocer sus derechos y consultar el proceso que deberá seguir para efectuar una reclamación o descubrir las ventajas del arbitraje, entre otras numerosas cuestiones. Por otra parte, podrá descargar de Internet una guía en la que se recogerán los elementos básicos relacionados con el consumo.

Además, en el marco de este Plan se contempla el desarrollo de una red de comunicación interna (intranet) para agilizar el intercambio de

información entre los servicios de consumo de la comunidad, asociaciones de consumidores y organizaciones empresariales.

Otra de las prioridades consiste en estrechar la colaboración con asociaciones de consumidores y ayuntamientos. De ahí el proyecto de elaborar un Plan de Calidad de actuaciones que establezca protocolos en las actuaciones de los servicios de consumo municipales y autonómicos, unificando los criterios para la tramitación de reclamaciones, denuncias, inspecciones o sanciones.

**En beneficio de los ciudadanos**

Para garantizar	Su salud:	Plan integral de Alimentación y Nutrición.
	Su seguridad:	Campañas preventivas de control de mercado sobre productos y servicios que pueden ser peligrosos. Creación de una red de comunicación de accidentes por productos y servicios peligrosos, a través de los hospitales y centros sanitarios. Agilizar los procedimientos para retirar productos peligrosos. Firma de acuerdos con laboratorios, centros de ensayos y colegios profesionales para facilitar el análisis de los productos. Impulso del Comité Técnico de la Seguridad en el Consumo.
	Sus intereses económicos:	Fomentar los Códigos de Buenas Prácticas, como medio de autocontrol del sector empresarial. Impulsar los sistemas de resolución de conflictos alternativos a la vía judicial: mediación, conciliación y, especialmente, arbitraje de consumo. Creación del Observatorio Regional de Consumo. Desarrollo de campañas preventivas de control de mercado.
Para potenciar la información:	Creación del Portal del Consumidor. Creación de un aula de consumo interactiva. Incrementar los puntos de información al consumidor. Edición de la presente revista de consumo. Creación de la Guía del Consumidor en la página web de la comunidad.	
Para estrechar la colaboración con las asociaciones de consumidores:	Foros de debate. Encuentro anual con las asociaciones. Convenios de colaboración, estudios y monografías.	

05



## La vivienda, uno de los sectores que más problemas genera a los consumidores

La Comunidad de Madrid impuso el año pasado más de tres millones de multas a las constructoras

La Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid impuso el pasado año sanciones por valor de más de tres millones de euros a 189 promotoras por diversas infracciones detectadas en la compra-venta de viviendas, como la comprobación de defectos en la construcción o proporcionar una inadecuada información.

La vivienda sigue siendo uno de los temas que más preocupa y que más problemas produce a los ciudadanos. Es el sector que ocasiona las multas más altas y el mayor número de denuncias. En total, durante 2004, 859 personas interpusieron una reclamación ante la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid por los conflictos generados en la compra de su vivienda.

La Dirección General de Consumo ha impulsado distintas iniciativas para controlar esta problemática, como edición de guías informativas o desarrollo de campañas de inspección de viviendas.

A finales de julio, se realizó una campaña para comprobar el cumplimiento de la normativa de Consumo en la información que se debe suministrar en la compra-venta de viviendas (Real Decreto 515/1989).

Los resultados de la campaña son un reflejo de la situación que plantea este sector a los ciudadanos. De las 110 empresas que ofertaban viviendas nuevas, más de la mitad (el 53%) de las inspeccionadas presentaron alguna irregularidad.

Los incumplimientos más significativos afectan a diversos aspectos de la información que debe suministrarse en el punto de venta, cuya ausencia o deficiencia en su contenido puede suponer un importante perjuicio económico al consumidor.

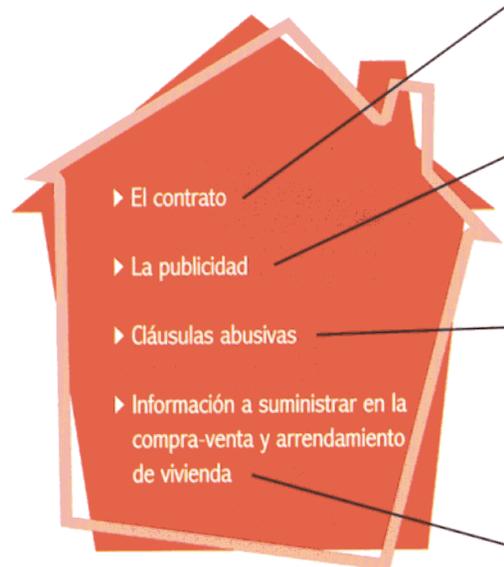
En el caso de viviendas en venta que no se encuentran totalmente terminadas, las irregularidades afectan sobre todo a la falta de información sobre fecha de entrega y la fase en que se

encuentra la promoción (44 %), así como la no disposición de copia de los documentos en los que se formalizan las garantías de las cantidades entregadas a cuenta por los adquirentes (10%). Esta documentación debe tenerse a disposición del público y de las autoridades competentes.

La campaña se ha llevado a cabo durante el mes de Julio de 2004, en todo el territorio de la Comunidad de Madrid, por los inspectores adscritos al Servicio de Inspección y Control de la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid, en colaboración con las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) y los departamentos competentes de la Inspección de Consumo de los ayuntamientos que se han adherido a la ejecución de esta actuación que han sido los siguientes: Alcorcón, Arganda del Rey, Galapagar, Getafe, Madrid, Majadahonda, Mejorada del Campo, San Martín de la Vega, San Sebastián de los Reyes, Torrejón de Ardoz y Villanueva del Pardillo.

### Antes de adquirir la vivienda...

El consumidor debe tener en cuenta una serie de precauciones que le ahorrarán más de un sobresalto:



El derecho que tiene el comprador a elegir el notario.  
El comprador no soportará los gastos de declaración de obra nueva y división horizontal, ni de la cancelación o división de la hipoteca solicitada por el promotor para financiar la construcción del inmueble.  
Si el inmueble está en construcción, identificación de las cantidades entregadas a cuenta y el número de cuenta especial y la entidad financiera en la que se encuentre abierta.

Es esencial que el consumidor guarde toda la documentación de publicidad a la que haya podido tener acceso.

El consumidor debe leer atentamente el contrato y rechazar aquellas cláusulas que:  
Sean confusas o se refieran a textos que no se hayan facilitado.  
Aquellas que autoricen al promotor, sin justificación alguna, a realizar cambios de la memoria de calidades o del proyecto de ejecución del inmueble, en caso de viviendas en construcción.  
Aquellas que impongan incremento o penalizaciones en el precio por servicios o prestaciones no susceptibles de ser aceptadas o rechazadas por el comprador.  
Las que obliguen a la subrogación de un crédito hipotecario sin que le hayan informado de sus condiciones.

Datos del vendedor.  
Plano general del emplazamiento de la vivienda y de la vivienda misma, con expresión de su superficie útil, y trazado de las redes eléctrica, de agua, gas y calefacción.  
Memoria de calidades.  
Precio total y forma de pago.

## La Comunidad inspecciona los centros de enseñanza no reglada

Técnicos de Consumo comprueban la legalidad de la publicidad, información, contratos o facturas

La Dirección General de Consumo está llevando a cabo una campaña de inspección en centros que imparten enseñanzas no regladas (que no entregan títulos oficiales) con objeto de verificar el cumplimiento de las condiciones de información y contratación que rigen estas academias.

En total se ha previsto visitar 80 centros distribuidos en la Comunidad de Madrid contando con la participación de los municipios de Alcobendas, Alcorcón, Algete, Colmenar Viejo, Galapagar, Getafe, Leganés, Madrid, Majadahonda, Parla, Pinto, San Sebastián de los Reyes y Torrejón de Ardoz.

La campaña se realiza con arreglo al Decreto 84/2004 de 13 de mayo que aprobó la Comunidad de Madrid como respuesta a los casos, aún recientes, que generaron una gran alarma social por el cierre de academias con contratos en vigor con una gran cantidad de usuarios, tanto en Madrid como en el resto de España. Además, se atiende así las denuncias presentadas por ciudadanos que tras la contratación de cursos de enseñanza no obtienen lo prometido: ofertas de empleo, titulaciones e incluso la finalización del curso o la revocación en caso de contrataciones a distancia.

En concreto, la campaña va a comprobar:

▣ Que la oferta y publicidad se adecuen a la realidad, no induzcan a error sobre el carácter no reglado de estas enseñanzas.

▣ Que la información, tanto en tabloneros como en folletos, contenga la información obligatoria sobre características del centro, cursos, precio total, formas de pago (si es aplazado o no, con sus fechas, importes, cuotas; si se pacta una financiación o no).

▣ Que los contratos no contengan cláusulas abusivas

▣ Que la emisión de facturas o recibos contengan los datos establecidos en el Decreto.

## Huelga de grúas

Consejos para hacer frente a los imprevistos



Si tiene previsto salir de viaje, tenga en cuenta las recomendaciones que realiza la Comunidad de Madrid, a través de la Consejería de Sanidad y Consumo, en la guía que acaba de ser presentada y que recoge una serie de consejos útiles si se va a utilizar un servicio de grúa. Los ejemplares están disponibles en las oficinas del consumidor de los municipios madrileños y en la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid.

En primer lugar, se advierte de la importancia de revisar el vehículo y llevar un teléfono móvil con los números de teléfono que pueda precisar en caso de avería. Si tiene algún problema con su automóvil, es preciso retirarlo de la calzada y señalizarlo convenientemente. Avise a su compañía aseguradora o a un servicio privado de grúa. En caso de que no consiga, se aconseja notificarlo a la autoridad competente.

Entre las numerosas recomendaciones, destaca la de dejar constancia por escrito de la solicitud de ayuda a su compañía aseguradora, ya sea por fax, telegrama o cualquier otro medio. Si fuera necesario efectuar una reclamación, deben presentarse ante el defensor del asegurado o cualquier otro organismo, acompañada por toda clase de facturas de los gastos derivados de la falta de asistencia.

## Guía para usuarios de bancos y cajas de ahorro

Operaciones sin riesgo para su bolsillo

Durante 2004 la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid tramitó 127 reclamaciones relacionadas con el sector bancario. Esta cifra representa un 1,13% del total de las reclamaciones realizadas a lo largo del citado año. En la misma línea, de las 23.369 consultas que se formulan ante las entidades de Consumo, 480 correspondieron a este sector.

Por este motivo, se ha elaborado, en colaboración con Ausbanc, una guía práctica que da respuesta a las dudas más frecuentes y puede conseguirse en cualquiera de las oficinas de información.

Las causas por las que se realizan estas reclamaciones se dividen en tres grupos. Uno de ellos agrupa a todas las quejas relacionadas con un servicio defectuoso: piden certificación de su cuenta y no saben qué documentación hay que presentar, los cajeros automáticos retienen su cartilla de ahorro, no pueden sacar dinero con su tarjeta de crédito sin superar el límite, se tarda a la hora de cobrar un cheque de un cliente de la entidad, etc. Otro bloque está relacionado con la negativa a ofrecer un servicio, y comprenden desde los horarios en los que se proporcionan determinadas prestaciones a las exigencias para dar servicios solicitados. En este sentido, la Dirección General de Consumo comunica al reclamante que debe acudir al Defensor del Cliente y al Comisionado de Servicios Bancarios. Un dato a destacar es que el cobro de comisión en la utilización de los distintos servicios acapara buena parte de las quejas.



## Se presenta la nueva Dirección General de Consumo

La reciente creación de la Dirección General de Consumo (Decreto 15/2005 de 27 de enero) como Dirección independiente dentro del organigrama de la Consejería de Sanidad y Consumo de la Comunidad de Madrid, se justifica por la necesidad de dar autonomía al área de protección de los consumidores y potenciar el diseño y ejecución de planes, programas y actuación en los campos de la inspección y control de bienes y servicios al consumo, las acciones de información y formación de los consumidores y el ejercicio de la capacidad sancionadora en esta materia. Todo ello en el marco de la coordinación y la cooperación con las



asociaciones de consumidores, organizaciones empresariales y los Ayuntamientos.

La Dirección General de Consumo surge tras la primera etapa transitoria de integración con Alimentación y Salud Pública, como temas que afectan a los ciudadanos, con la idea de reordenar estas competencias en esta nueva fase.

Las competencias de esta Dirección se circunscriben al ámbito de la defensa del consumidor, entendiéndose por tal cualquier persona física o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta -como destinatario final- bienes muebles o inmuebles, productos o servicios de cualquier índole, excepto los alimentarios.

### Carta abierta

Las relaciones que guardan la salud y el consumo son tan obvias que cualquier consumidor da por sentado que el producto que adquiere pasa por unos controles sanitarios que garantizan su salud.

Carmen Martínez de Sola

bridad sin detenerse a pensar de qué unidad administrativa depende tal acción. El maridaje casi imperceptible entre la administración del buen consumo en sintonía con el cuidado de salud lo recoge nuestro ordenamiento jurídico que eleva en primer lugar como derecho básico del consumidor, la protección frente a los riesgos que pueden afectar a su salud y seguridad. En el mercado de los bienes y servicios, la salud ampara cualquier transacción. El consumidor también consume salud, y se hace, a la vez, un destinatario de ella. Resulta interesante observar cómo a medida que el consumidor es cada vez más exigente y cuenta con mayor información, aparecen nuevas relaciones en el consumo, nuevas prácticas de venta y valores que generan confusión. Alimentos funcionales, el etiquetado, las dietas milagro, la calidad de los productos, o los productos del hogar que pueden suponer una peligrosidad para los más pequeños de la casa son algunos de estos

### Administrar en común un consumo saludable



ejemplos que refuerzan la administración común necesaria entre el consumo y la salud.

Tras una etapa transitoria de gestión unificada de la Salud Pública, Alimentación y Consumo en la

Agustín Rivero Cuadrado

región de Madrid fortaleciendo cada una de estas competencias bajo una óptica común, se desagregan para desarrollar su madurez y autonomía. Es el momento de los retos y de mejorar las respuestas en una administración que quiere llegar al ciudadano de manera ágil y sencilla, eliminando los esfuerzos superfluos por conocer

los estamentos de la administración y las burocracias organizativas. Tras el hermanamiento de estas áreas, que en el "consumo final" llegan casi por igual al ciudadano, se alcanzan cotas de conocimiento muy importantes que seguirán enriqueciendo en la tarea común de gestionar un consumo sano y seguro. Las direcciones que trabajan mirando en esos objetivos quieren a través de estas páginas manifestar su compromiso por coordinar sus acciones para obtener sólo un resultado: gestionar un consumo sano y saludable tal como nos piden los ciudadanos. Es su derecho y nuestra obligación.

En su diseño se han diferenciado tres áreas de actividad con el rango de Subdirección General

**La Subdirección General de Orientación y Defensa del Consumidor.** Sus cometidos son, entre otros, la atención de consultas y asesoramiento a los consumidores, campañas de información, gestión de las reclamaciones, el Observatorio de la Ley de Garantías y la realización de las mediaciones.

**La Subdirección General de Inspección y Control del Mercado.** Sus materias principales se refieren a la tramitación de las denuncias, la toma de muestras y su control analítico, la Red de Alerta de productos peligrosos, el control de seguridad, la inspección y el procedimiento sancionador.

**La Subdirección General de Coordinación.** Se ocupará entre otras cosas de los programas de Educación al consumidor, la formación de especialistas, las relaciones con ayuntamientos y asociaciones de consumidores, la prevención de riesgos de seguridad y salud en el trabajo y la gestión del parque móvil y de los recursos humanos y presupuestarios.

Carmen Martínez de Sola,  
directora general de Consumo de la Comunidad de Madrid

La vida de la nueva directora general de Consumo de la Comunidad de Madrid ha transcurrido entre Madrid y Sevilla. Licenciada en Ciencias de la Información por la Universidad Complutense de Madrid y con un máster de Alta Dirección de Instituciones Sociales de la Fundación San Telmo de Sevilla, ha estado ligada al mundo de la agricultura, al que continúa vinculada como miembro de la Junta Directiva Nacional de la Asociación Agraria de Jóvenes Agricultores.

Su paso al terreno de la política tuvo lugar en 1994, año en que su relevancia en el mundo agrario y sus conocimientos de la Unión Europea la condujeron a convertirse en diputada y portavoz de Agricultura y Asuntos Comunitarios por el Grupo Popular en el Parlamento de Andalucía. Durante un año hizo compatible este puesto con el de concejal del Ayuntamiento de Sevilla.

El año 2000 trajo para Martínez de Sola un gran avance en su carrera política: fue nombrada directora general de Planificación Económica y Coordinación Institucional del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación, un puesto en el que permaneció hasta su regreso a Sevilla en 2003. En la capital hispalense retomó su trabajo como concejal en el Ayuntamiento hasta hace poco más de un mes. El consejero de Sanidad y Consumo, Manuel Lamela, ha depositado toda su confianza en esta mujer que estará al frente de un amplio equipo de profesionales para velar por la protección de los consumidores madrileños.

09



La directora general de Consumo ya ha mantenido su primer encuentro con los representantes de las asociaciones de consumidores de la Comunidad de Madrid.



# "Madrid va a ser capaz de liderar el movimiento consumerista como modelo a nivel nacional"

El consejero de Sanidad y Consumo, Manuel Lamela, defiende un modelo de Consumo de estrecha participación con ayuntamientos y asociaciones.



El consejero de Sanidad y Consumo, Manuel Lamela, (Madrid, 1962) ha estrenado el año con el primer Plan Integral de Protección al Consumidor que se pone en marcha en la Comunidad de Madrid y que no cuenta con parangón alguno en el resto de las autonomías. Las líneas maestras del consumo madrileño hasta el año 2007 (fin de esta legislatura) se centran en la prevención, coordinación y participación con los agentes que intervienen en las políticas de consumo: asociaciones y ayuntamientos "con los que trabajamos -dice el consejero- sin miramientos políticos". Lamela, como buen abogado del Estado, es pragmático en sus actuaciones y ordenado en sus pronunciamientos cuando compara estrategias, y Madrid luce su Plan irrumpiendo con fuerza.

La Comunidad acaba de estrenar el Plan para la Protección al Consumidor, diseñado por la Consejería de Sanidad y Consumo. ¿Qué destacaría de esta iniciativa?

Este Plan refleja la voluntad institucional por actuar planificada y globalmente, y así dar respuestas también globales a las necesidades del consumo desde una perspectiva audaz y vanguardista. Pretendemos ir por delante de los problemas de los consumidores con un conjunto de medidas preventivas en materia de consumo, como la Red de Alerta Hospitalaria. También se adapta a la nueva realidad de nuestra sociedad en la que los consumidores son más exigentes y formados, y surgen nuevas relaciones de consumo debido a la expansión de las nuevas tecnologías. Lo más singular del Plan es que nace del consenso, de la participación de todos los agentes que intervienen directamente en el consumo, como son las asociaciones de consumidores, organizaciones empresariales y los propios ayuntamientos con los que hemos logrado establecer una línea de trabajo eficaz y responsable, dejando a un lado los colores políticos. No quiero olvidar que la estructura del Plan es fruto del trabajo de los propios profesionales de la Consejería de Sanidad y Consumo, y en él se refleja su experiencia y gran cualificación.

¿Cuál es el objetivo de separar el área de Consumo, creando una nueva Dirección General exclusiva para esta materia?

Hemos considerado que el área de Consumo tiene unos contenidos propios de la suficiente envergadura como para que constituyan una Dirección General independiente, sin desdeñar la importante labor que se ha realizado en la primera etapa como un cometido de los tres que conformaban la anterior Dirección General de Salud Pública, junto con Alimentación, etapa en la que precisamente ha sido elaborado el Plan Integral de Consumo herramienta principal que servirá para acometer los objetivos de la nueva Dirección, así como el diseño de esta publicación.

Madrid es la ciudad de las transacciones por excelencia y donde convergen iniciativas y también nuevos problemas para el consumidor. ¿Qué papel ocupa actualmente?

Madrid cuenta con el mercado de alimentación más grande de Europa, Mercamadrid, y es la gran puerta de entrada de culturas y tendencias. Precisamente, el Plan Integral recoge un elemento innovador para que la administración se adelante a los problemas que puedan surgir del consumo, como es el Observatorio de Consumo.

Con él pulsamos constantemente la realidad del consumidor en nuestra región, ya que analiza la entrada de reclamaciones y consultas que realizan los ciudadanos y nos sirve para detectar la llegada de nuevos problemas y poner rápidamente en marcha los procedimientos de control.

#### ¿Qué ventajas supone para el ciudadano el sistema de arbitraje?

Es gratuito, rápido y accesible al ciudadano. El arbitraje resuelve los conflictos que surgen en las relaciones de consumo de manera extrajudicial, sin ningún tipo de coste para el consumidor y el empresario. Reúne todas las garantías de tribunal (el colegio arbitral) como es la imparcialidad en su procedimiento y la emisión del (la resolución) laudo, con la misma eficacia que una sentencia.

#### ¿Es fácil realizar una política de consumo en coordinación con los ayuntamientos?

Lo importante es la voluntad de diálogo, por encima de siglas o partidismos. Las corporaciones locales, a través de las oficinas municipales de información al Consumidor (OMIC) y también las regionales (ORIC) son los interlocutores y mediadores más cercanos del consumidor. Vamos a trabajar para potenciar la Comisión Regional de Política de Consumo (que reúne a los municipios) para conseguir la homogeneidad en las políticas de consumo a través de la elaboración de un Plan de Calidad de Actuaciones en Materia de Consumo. Nos servirá para equiparar y protocolizar las actuaciones de los servicios municipales y autonómicos en la tramitación de reclamaciones y denuncias, inspección y sanciones. Con respecto al acceso a los servicios, seguiremos impulsando el Proyecto Alcance (de apoyo a las Oficinas de Consumo y Juntas de Arbitraje). Todas estas acciones cuentan y deben contar con la participación y ayuda de las asociaciones de consumidores, que son el referente más dinámico y real.

#### ¿Dónde se encuentran las asociaciones en las relaciones con la Administración?

Las asociaciones se han convertido en una pieza clave del consumo y en depositarios de la confianza de los ciudadanos por su agilidad y experiencia, y creo que se encuentran en todas nuestras gestiones indirecta o directamente. Las asociaciones de consumidores, al igual que las organizaciones empresariales, tienen voz en el consumo de

Madrid, y más concretamente en el Consejo de Consumo, máximo órgano de consulta. Para mí ha sido una grata sorpresa descubrir y conocer más profundamente el movimiento consumerista por su capacidad de acción y continua reivindicación ante la Administración, como un elemento galvanizador que nos obliga constantemente a tomar el pulso a la realidad; son creativas, y muy rápidas en sus acciones y cuentan con una filosofía verdaderamente práctica y resolutoria, que agradecen los ciudadanos.

### “Vamos a impulsar las relaciones con los ayuntamientos mediante un Plan de Calidad de Consumo”



**Perfil.** Manuel Lamela es Licenciado en Derecho por el Colegio Universitario San Pablo CEU y Diplomado en Función Pública. Antes de ocupar el puesto de consejero de Sanidad y Consumo de la Comunidad de Madrid, fue director del Gabinete del Ministro de Economía Rodrigo Rato, a lo largo del año 2003, y subsecretario de Agricultura, Pesca y Alimentación de 1997 hasta esa fecha. Además de su carrera política ha desarrollado una importante labor docente en la Universidad Autónoma de Madrid, la Escuela de la Hacienda Pública, el Instituto de Estudios Fiscales o la Escuela de Economía del Colegio de Economistas de Madrid.

### “Tenemos la responsabilidad desde la capital de España de trazar metas y objetivos en la protección y seguridad del consumidor”

En el panorama nacional, con las competencias de Consumo distribuidas en distintas administraciones. ¿Qué papel ocupa la Consejería de Madrid?

Yo creo que un papel fundamental. Nos encontramos en un momento crucial, acabamos de aprobar dos planes estratégicos decisivos para mejorar la calidad de vida del ciudadano, como son el Plan de Consumo y el Plan de Alimentación. No tengo ninguna duda de que Madrid va a ser capaz de liderar el movimiento del consumerismo a nivel nacional. Hemos diseñado las bases de una defensa del consumidor que son extrapolables a otras regiones, por el alcance y conjunto de actuaciones que recoge, tan contundentes y realistas. Esto cobra mayor importancia si tenemos en cuenta que, a día de hoy, desconocemos, quizá porque no estén definidas, las líneas estratégicas del Ministerio de Sanidad y Consumo en materia de protección de los derechos del consumidor.

# OMIC:

## Más cerca del ciudadano

¿Ha intentado darse de baja de su operadora de telefonía y no lo consigue?

¿Ha comprado una casa y le ha salido una humedad en el techo del salón y no sabe cómo y a quién reclamar?

¿Le llaman continuamente por teléfono ofreciéndole ofertas y productos que no ha solicitado?



Estas son algunas de las numerosas preguntas que todos nos planteamos alguna vez en la medida que somos consumidores de bienes y servicios. Para darles respuesta hay un lugar en el que es posible resolver una cuestión de este tipo o pedir asesoramiento sobre un documento (factura, contrato, resguardo o tique de compra). Son las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) y las Oficinas Regionales de Información al Consumidor (ORIC). Allí se puede acudir para solicitar información, formular una reclamación o plantear una denuncia sobre los temas relacionados con el consumo; un servicio que, además, es totalmente gratuito.

Ley de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid es la norma que fija en nuestra región sus funciones, al definir las como entidades de carácter público cuyo objetivo es garantizar la defensa y promoción de los derechos de los consumidores y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

Si tiene cualquier pregunta sobre su funcionamiento, póngase en contacto con la oficina de su localidad o consulte a través del teléfono de información al consumidor de la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid.

### ¿Cuál es la función de las oficinas de información?

Como su nombre indica, proporcionar información, ayuda, orientación y asesoramiento a los consumidores sobre sus derechos y obligaciones. ✓

Recibir las denuncias y las reclamaciones en materia de consumo y trasladarlas a las personas y órganos administrativos que puedan proporcionar una resolución. ✓

Favorecer, en la medida de lo posible, la resolución voluntaria de las reclamaciones, mediando entre el consumidor y el vendedor o el suministrador de los productos o los servicios. ✓

Educar y formar a los consumidores con el apoyo de material divulgativo (folletos, guías básicas, libros, etc.), realizando cursos específicos y participando en los medios de comunicación. ✓

Fomentar el sistema arbitral de consumo facilitando el acceso al mismo de consumidores y empresarios. ✓

En general, actuando en defensa y protegiendo a los consumidores de acuerdo con una serie de derechos básicos. ✓

### El consumidor tiene derecho a ...

- ... estar protegido frente a los riesgos que puedan afectar a su salud o a su seguridad.
- ... la protección de los intereses económicos y sociales.
- ... la información sobre los productos y servicios.
- ... la educación en materia de consumo.
- ... a ser oído en consulta y a ser representado a través de las asociaciones de consumidores.
- ... y a la protección jurídica, administrativa y técnica oportuna, así como a la reparación de los daños y perjuicios sufridos.

Oficinas Regionales de Consumo (ORIC)

ORIC

Suroeste de Madrid

Misecam

La Maliciosa

Los Pinares

Cada ORIC traslada su sede de manera rotatoria dentro de los municipios que la integran

Teléfonos de información

**91 364 02 76**

Arroyomolinos  
Batres  
Casarrubuelos  
Grifiñón

Serranillos del Valle  
Torrejón de la Calzada  
Torrejón de Velasco

**91 713 02 33**

Belmonte de Tajo  
Brea de Tajo  
Carabaña  
Estremera  
Fuentidueña de Tajo  
Orusco de Tajuña  
Perales de Tajuña

Tielmes  
Valderacete  
Valdelaguna  
Valdilecha  
Villamanrique  
Villarejo de Salvanés

**91 531 01 46**

Becerril de la Sierra  
Cercedilla  
Collado Mediano

Guadarrama  
Los Molinos  
Navacerrada

**91 564 01 18**

Aldea del Fresno  
Cadalso de los Vidrios  
Cenicientos  
Colmenar de Arroyo  
Chapinería  
Navas del Rey

Pelayos de la Presa  
Rozas de Puerto Real  
San Martín de Valdeiglesias  
Villa del Prado

## Servicios Municipales de Consumo de la Comunidad de Madrid

(Actualizado a 27/01/05)

Ajalvir	Plaza de la Villa, 1 · 28864	91 884 33 28	Mejorada del Campo	Pza. Progreso, 1 · 28840	91 668 15 11
Alcalá de Henares	Mínimos, 28801	91 877 17 30	Moralzarzal	Pza. Constitución, 13 · 28411	91 857 70 05
Alcobendas	Libertad, 6-3º · 28100	91 663 70 01	Móstoles	América, 3 · 28931	91 664 76 29
Alcorcón	Mayor, 19-1º IZQ. · 28921	91 664 82 69	Navalcarnero	José María Bausa, 1 · 28600	91 810 13 9
Algete	San Juan de la Cruz s/n · 28110	91 628 08 71	Parla	Olivo, 17 · 28980	91 698 67 11
Aranjuez	Stuart, 91 · 28300	91 809 03 60	Pinto	Federico García Lorca, 12 · 28320	91 248 38 00
Arganda del Rey	Juan XXIII, 4 · 28500	91 871 13 44	Pozuelo de Alarcón	Pza. del Padre Vallet, 1 · 28223	91 452 27 26
Boadilla del Monte	José Antonio, 42-2º · 28660	91 634 93 00	Rivas Vaciamadrid	Pza. Constitución, 1 · 28529	91 666 68 86
Brunete	Pza. Mayor, 20 · 28690	91 815 90 66	San Agustín de Guadalix	Pza. Constitución, 1 · 28750	91 841 80 02
Ciempozuelos	Pza. Constitución, 9 · 28350	91 893 00 04	San Fernando de Henares	Pza. de Fernando VI, 1 · 28830	91 673 74 62
Collado Villalba	Pza. Príncipe de España, 1 · 28400	91 849 98 00	San Lorenzo de El Escorial	Pza. Constitución, 3 · 28200	91 890 01 61
Colmenar Viejo	Pza. del Pueblo, 1 · 28770	91 845 00 53	San Martín de la Vega	Pza. Constitución, 1 · 28330	91 894 61 11
Coslada	Avda. Constitución, 85 · 28820	91 627 82 58	San Sebastián de los Reyes	Pza. Constitución, 1 · 28700	91 659 71 00
El Escorial	Pza. de España, 1 · 28280	91 890 10 80	Sevilla La Nueva	Pza. de España, 1 · 28609	91 813 00 01
Fuenlabrada	Hungría, 5-3º Planta 28943	91 649 88 02	Torrejón de Ardoz	Pza. Mayor, 1 · 28850	91 656 69 69
Galapagar	Pza. Alfonso X, 1 · 28260	91 858 22 98	Torreldones	Francisco Sicilia, 4 · 28250	91 859 09 93
Getafe	Madrid, 41-1º · 28901	91 682 64 11	Torrejón de la Calzada	Pza. Tercia, 1 · 28189	91 843 00 19
Grifiñón	Pza. Mayor, 1 · 28970	91 814 00 14	Tres Cantos	Pza. de la Estación, 4 · 28760	91 293 81 58
Humanes de Madrid	Pza. Constitución, 19A · 28970	91 498 20 49	Valdemoro	Tenerías, 28 · 28340	91 801 72 96
Las Rozas	José Echegaray, 22-2º Planta · 28230	91 640 29 00	Villanueva de la Cañada	Rosales, 1 · 28691	91 811 73 15
Leganes	Avda. Gibraltar, 2 · 28912	91 248 97 32/30	Villanueva del Pardillo	Avda. Juan Carlos I s/n · 28229	91 810 09 29
Madrid	Gran Vía, 24-3ª Planta · 28013	010	Villaviciosa de Odón	Pza. Constitución, 1 · 28670	91 621 91 63
Majadahonda	Mayor, 3-2º Planta · 28220	91 634 91 07			
Mancom. Henares-Jarama	Avda. Constitución, 85 · 28820	91 627 82 62			
Velilla de San Antonio · Loeche · Villalbilla · Camarma de Esteruelas · Cobeña					



## Reclamaciones

# Exigiendo nuestros derechos

Nadie duda de que la primera vía que se ha de agotar cuando aparece un problema entre el ciudadano y la empresa o el profesional que le ha vendido un bien o prestado un servicio es llegar a un acuerdo amistoso. Aunque esto no siempre es fácil.



Las hojas de reclamaciones están a disposición de los consumidores finales.



En todo momento el ciudadano puede preguntar los pasos que ha de seguir en una oficina de información al consumidor.



La solicitud de arbitraje de consumo es otra de las alternativas para buscar la resolución de un conflicto.



La petición de arbitraje puede presentarse en cualquiera de las juntas arbitrales de la comunidad.

Cuando entendemos que no se ha cumplido con lo pactado, el camino más práctico para conseguir una solución es presentar una reclamación. Esta posibilidad sólo está abierta para los consumidores finales, que deben solicitar una **hoja de reclamaciones** y hacerla llegar, bien a una de las oficinas de consumo de la Comunidad de Madrid, o bien a través de las oficinas municipales correspondientes.

Para ello, tenemos varias opciones:

**Entregarla** presencialmente.

Enviar una carta.

Mandar un fax.

O un correo electrónico, empleando la firma electrónica.

Los datos que hay que incluir son:

Nombre, DNI, domicilio postal y teléfono de la persona que efectúa la reclamación.

Nombre, denominación social, domicilio postal y teléfono de la empresa a la que se reclama.

Una **descripción de los hechos** por los que se reclama.

La solicitud que se realiza.

Además, debe proporcionar la documentación que acredite su relación contractual con el reclamado y toda clase de escritos que puedan apoyar su solicitud (facturas, presupuestos, publicidad, comunicaciones, etc.)

Una vez que se ha presentado la reclamación, se siguen distintos caminos:

1. Si los hechos no competen al ámbito de Consumo, se trasladan a otro organismo.

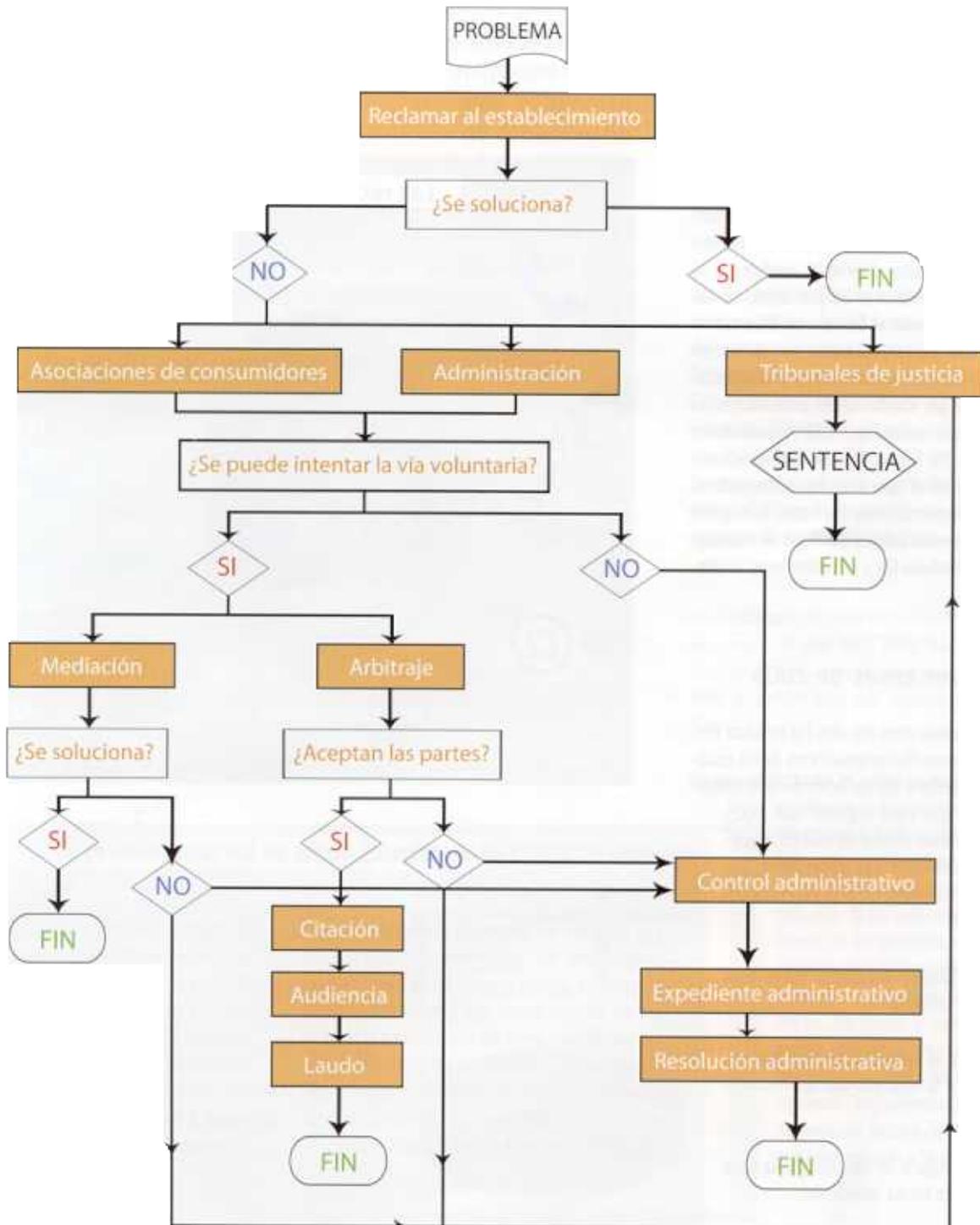
2. Se plantea la posibilidad de una mediación. De esta manera, los organismos oficiales se ponen en contacto con la empresa, que debe ofrecer una solución antes de 15 días. El consumidor puede aceptarla o no. En cualquier caso, este acuerdo, si es incumplido, no les vincula jurídicamente.

3. Arbitraje de consumo. El Tribunal de Arbitraje dicta un laudo, una especie de sentencia. Esta resolución es de obligado cumplimiento desde su notificación. Si no se lleva a efecto, se puede solicitar su ejecución ante el juzgado de primera instancia, pero el laudo cierra la posibilidad de acudir a los tribunales.

4. Si se observan indicios de infracción, el expediente se traslada a los servicios de inspección. Si fuera preciso, se iniciaría aquí el expediente sancionador. Una curiosidad es que a partir de este momento el reclamante no forma parte del proceso.

Las actuaciones de inspección se llevan a cabo, tal y como recoge la Ley de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, sobre los productos, bienes y servicios de uso común, los que puedan ser perjudiciales para la salud, la seguridad y los derechos de los consumidores, y los que afectan a colectivos desprotegidos o puedan crear situaciones de alarma social. Si los hechos no pueden ser probados o clasificados como infracción, la reclamación se archiva.

DIAGRAMA DE LAS RECLAMACIONES DE CONSUMO



# TELECOMUNICACION

La oferta de servicios de telefonía e Internet es cada vez mayor, y, aunque esto puede suponer una gran ventaja para los consumidores, que cada vez tienen más opciones a la hora de elegir la operadora de telefonía y acceso a Internet, también explica el considerable aumento de las reclamaciones en los últimos años. Facturación incorrecta, servicio defectuoso y publicidad engañosa son los principales problemas que los consumidores encuentran en sus servicios de telecomunicaciones, y los que más quejas generan.

Y es que si en el año 2003 los sectores que motivaron más reclamaciones por parte de los consumidores madrileños fueron la telefonía y la vivienda, que sumaban el 25 por ciento de las quejas recibidas ante el Servicio de Orientación al Consumidor de la Comunidad de Madrid, en 2004, sólo las telecomunicaciones protagonizaron el 20,32 por ciento de las protestas en la Comunidad, con un total de 2.228 reclamaciones presentadas. De hecho, las telecomunicaciones es el sector en el que más ha aumentado el número de reclamaciones. De éstas, la mayoría son por problemas con los servicios de Internet. Le siguió la telefonía fija y, en último lugar, la telefonía móvil.

## Los nuevos timos de 2005

Durante el primer mes del año, ha seguido creciendo el número de reclamaciones de los usuarios con respecto a los servicios de telecomunicaciones, lo que hace suponer que 2005 marque un nuevo récord en cuanto a quejas de consumidores. Las infracciones que más se han cometido en el primer mes del año han sido:

- ◀ Cobrar la primera factura sin haber contratado el servicio.
- ◀ Dar el alta al usuario tras una llamada telefónica a la empresa que suministra el servicio.
- ◀ No dar de baja a un usuario que la haya solicitado de forma fehaciente.

## Reclamaciones a alta velocidad

»» De seguir a este ritmo, en 2005 podría batirse un nuevo récord.

»» Es el sector que más reclamaciones suscita entre los consumidores madrileños.



## Principales dudas de los consumidores

Los usuarios no solamente presentan reclamaciones ante los problemas con los que se encuentran al utilizar servicios de telecomunicaciones. Muchas veces, una llamada puede resolver una duda o servir de orientación a la hora de decidir qué medida hay que adoptar ante un problema con un servicio, o en el momento de elegir cuál de los ofertados es el más conveniente acorde con las necesidades de cada usuario.

El Teléfono de Atención al Consumidor de la Comunidad de Madrid recibió 23.369 llamadas el año pasado, 4.774 de las cuales correspondieron a cuestiones relacionadas con telefonía o Internet. Más de la mitad de las dudas que se plantearon, un total de 2.606, tenían que ver con el incumplimiento de las condiciones de venta, y también se realizaron 1.287 llamadas referentes a la prestación del servicio.



ES



El 20,32 por ciento de las quejas presentadas ante el Servicio de Orientación al Consumidor en 2004 tienen que ver con **telefonía fija, móvil o con Internet**

### Consultas más frecuentes

*¿Cómo puedo reclamar a una empresa de telefonía fija por una factura en la que me cobran llamadas a un 906?*

Primero: devolver la factura y ponerse en contacto con la empresa de telefonía que le factura mediante burofax con certificación de texto y acuse de recibo, exponiendo que le pasen la factura desglosada o dividida en dos, entre llamadas de tarificación normal y tarificación adicional. Entonces, debe pagar el importe de tarificación normal, para evitar problemas con la empresa de telefonía.

Después, debe ponerse en contacto con la Comisión Nacional de Servicios de Tarificación Adicional, donde le informarán de la empresa a la que pertenece ese número y cómo proceder a presentar una reclamación.

Una vez presentada la reclamación a la operadora, si no es debidamente atendida, puede dirigirse a las Juntas Arbitrales de Consumo, o al Servicio de Reclamaciones de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

También es aconsejable que solicite a su compañía telefónica la restricción de llamadas con números de tarificación adicional.

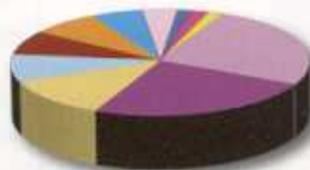
*He contratado con una empresa de telefonía fija el servicio de una línea ADSL hace un mes, y todavía no tengo servicio, aunque me han facturado el primer mes por servicio ¿qué puedo hacer?*

Lo más importante es ponerse en contacto por escrito con la empresa (es aconsejable de nuevo hacerlo mediante burofax, con certificación de texto y acuse de recibo), para pedirles una solución. Si de esta manera el problema no se soluciona, debe acudir en persona a la Dirección General de Consumo, en horario de 9 a 14 horas, de lunes a viernes, donde puede rellenar el impreso de reclamación, aportando fotocopia de la siguiente documentación: contrato del servicio, factura del mes cobrado y escrito enviado a la empresa.

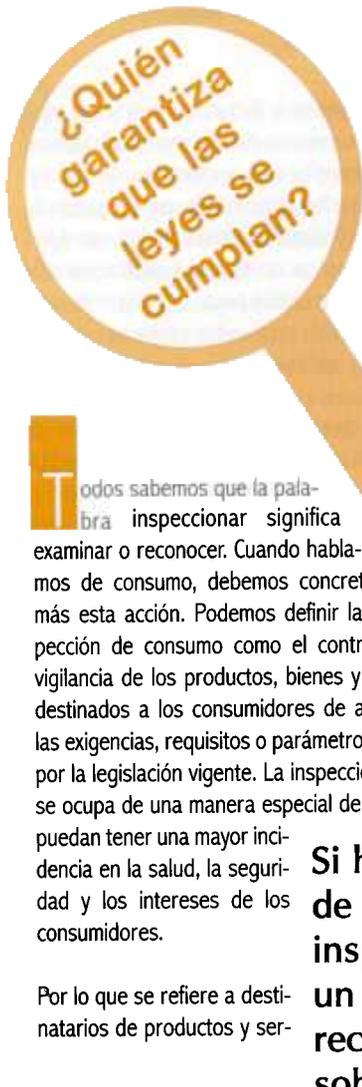
17

Motivos de la consulta	Nº de consultas
Incumplimiento de las condiciones de venta	2.606
Prestación del servicio o fabricación	1.287
Información general	462
Temas variados	197
Publicidad	185
Precios	27
Cláusulas abusivas	10

#### Empresas objeto de consulta



# Inspectores: los vigilantes de la seguridad del consumidor



Las leyes que defienden a los consumidores son muy claras, pero, ¿quién garantiza que se cumplan? Existe una figura cuya misión es realizar esta tarea. Estos funcionarios encargados de vigilar las actuaciones y las ofertas de las empresas proveedoras de los productos y servicios son los inspectores de consumo.

**T**odos sabemos que la palabra inspeccionar significa examinar o reconocer. Cuando hablamos de consumo, debemos concretar más esta acción. Podemos definir la inspección de consumo como el control y la vigilancia de los productos, bienes y servicios destinados a los consumidores de acuerdo con las exigencias, requisitos o parámetros establecidos por la legislación vigente. La inspección de consumo se ocupa de una manera especial de los bienes que puedan tener una mayor incidencia en la salud, la seguridad y los intereses de los consumidores.

Por lo que se refiere a destinatarios de productos y ser-

**Si hay indicios de infracción, el inspector levanta un acta en el que recoge los datos sobre su actuación en el establecimiento**

vicios, la Ley de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid establece como colectivos prioritarios de protección aquellos que se encuentran en situación de inferioridad, desprotección o discapacidad por razón de su edad, origen y condición, como es el caso de las personas mayores, los niños y jóvenes o los inmigrantes.

La inspección de consumo en la Comunidad de Madrid encuentra cobertura legal en la Ley 11/98 y en el propio reglamento. Estos dos documentos son los que determinan las facultades, los ámbitos de actuación y las obligaciones de los inspectores, así como las obligaciones de los inspeccionados.



## MISIÓN 'POSIBLE' .....

funciones

- Tramitación de las denuncias formuladas por los consumidores, comprobando los hechos denunciados por si constituyeran infracción administrativa en materia de consumo.
- Actuaciones en campañas programadas, mediante las cuales se comprueba el cumplimiento de los requisitos normativos exigidos para la puesta en el mercado de productos y servicios.
- Toma de muestras de productos, con el fin de comprobar el cumplimiento de los requisitos técnicos, de calidad y de seguridad.
- Adopción de medidas provisionales en la distribución de un producto o prestación de un servicio (suspensión temporal, imposición de condiciones previas, inmovilización cautelar), en aquellos supuestos en los que existen indicios racionales de riesgo para la salud y seguridad de los consumidores o graves perjuicios para los intereses económicos de éstos.

## ¿CÓMO ACTÚA UN INSPECTOR DE CONSUMO?

La ley otorga al inspector la facultad de visitar establecimientos y empresas que tengan relación directa o indirecta con la investigación que está llevando a cabo. También puede requerir la comparecencia y colaboración de cualquier persona física o jurídica, así como solicitar los documentos mercantiles, contables o de cualquier otra índole que considere relevantes para la inspección.

Durante la inspección, y si existen indicios de infracción, el inspector levanta acta, en la que consta una identificación completa de la entidad inspeccionada y de los inspectores actuantes, el lugar, fecha y hora del inicio y finalización de su actuación, los motivos de la actuación, los hechos apreciados o circunstancias concurrentes o de interés, y los comentarios que quiera incluir la persona o personas que comparecen en la inspección. El documento viene acompañado de la firma del inspector que ha realizado las pesquisas y del compareciente.

Igualmente, para efectuar la toma de muestras, el inspector levanta acta, donde se hacen constar la identificación y características del producto objeto de esta acción. Los productos controlados son sometidos a análisis y ensayos por laboratorios, que determinan si el producto es adecuado o no lo es.

Por otro lado, el inspector puede requerir la subsanación de infracciones menores, para lo cual concede un plazo que queda fijado en el acta de inspección. Si, transcurrido este plazo, el infractor no ha puesto remedio al problema o al error detectado, se seguirá con la tramitación administrativa correspondiente.

Los inspectores de consumo, en el desarrollo de sus tareas, pueden solicitar en caso necesario el apoyo de cualquier otra autoridad o de sus agentes.

## PARA QUE SE CUMPLA LA LEY

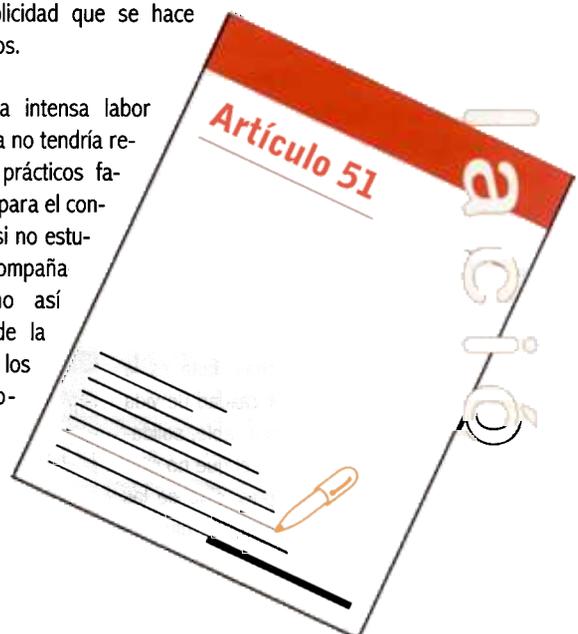
Son muchas las leyes cuyo objetivo es el de proteger a los consumidores a la hora de adquirir bienes o servicios. Se trata de las normas cuyo cumplimiento deben garantizar los inspectores

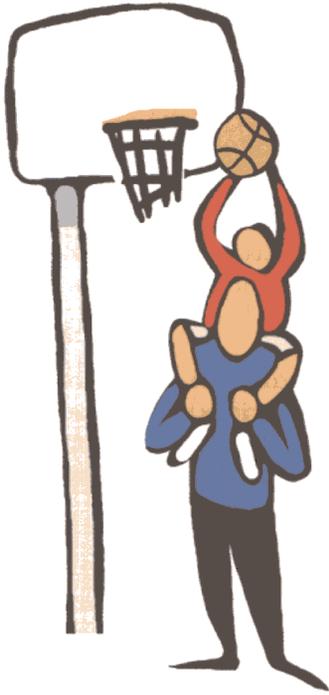
La primera referencia de este tipo, que procede directamente de lo establecido en el artículo 51 de la Constitución Española sobre la protección de consumidores y usuarios por parte de los poderes públicos, es la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, que tiene el carácter de principio general informador del ordenamiento jurídico en materia de protección a los consumidores y usuarios. Con el traspaso de competencias del Estado a las autonomías, tanto en materia de defensa de consumidores como en desarrollo legislativo, cada una de ellas ha ido aprobando una normativa propia. En el caso de la Comunidad de Madrid, se aprobó la Ley 11/1998 de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, que fue desarrollada mediante el Decreto 152/2001 de 13 de septiembre.

Tras la incorporación de España a la Comunidad Europea, ha aumentado considerablemente la labor legislativa que regula la actividad de

diversos bienes, productos y servicios puestos en el mercado a disposición de los consumidores. Estas leyes afectan a sectores tan importantes como la vivienda, la actividad de los talleres de automóviles, los servicios de asistencia técnica, los servicios a domicilio, la seguridad de los productos, sus garantías o la publicidad que se hace sobre ellos.

Pero esta intensa labor normativa no tendría resultados prácticos favorables para el consumidor si no estuviera acompañada, como así ocurre, de la acción de los inspectores.





## Asociaciones de consumidores: la **unión** hace la **fuerza**

¿Cómo puede defenderse un consumidor cuando no queda satisfecho con un bien o servicio adquirido?

Intentemos responder a esta pregunta, que muchos ciudadanos se plantean cada día, personas que han invertido parte de su dinero en algo que, en ocasiones, no se corresponde con lo que le habían prometido o cuya calidad no es la esperada.

Las reclamaciones están a la orden del día, pero el usuario no siempre sabe qué pasos se han de dar. Además de las oficinas públicas de información a las que se puede acudir en estos casos, como las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) y las Oficinas Regionales de Información al Consumidor (ORIC), existe otra vía que puede resultar de gran ayuda: las asociaciones de consumidores. Estas agrupaciones de ciudadanos no solamente se unen para la protección común de sus derechos, sino que, además, facilitan en muchos casos las relaciones con las administraciones públicas y sirven también de plataforma para hacer saber a los productores y a los comerciantes cuáles son sus principales demandas y qué bienes o servicios son objeto de mayores reclamaciones por parte de los usuarios.

Los consumidores, apoyados por organizaciones y asociaciones cuyo objetivo sea su defensa y protección, pueden ejercer, de forma colectiva y con mayor fuerza, la capacidad de influir en las decisiones de la Administración a la hora de regular aspectos tan importantes para ellos en la actividad económica y social diaria como lo es la vivienda, los transportes, la sanidad, o la seguridad, entre otras muchas. Esta es la manera de alcanzar una mayor calidad de vida y de realizar un consumo responsable, solidario, sostenible y participativo, en el que no sólo importan las necesidades propias, sino de las personas que nos rodean y que, en muchos casos, pueden ser comunes.

### Objetivo: el bien común

Las asociaciones de consumidores constituyen una fuerza común dirigida a la defensa de los ciudadanos, como consumidores y usuarios, y a su protección frente a las irregularidades o malas prácticas de determinados productores, comerciantes o empresas, en el contexto de la cooperación y colaboración con las administraciones públicas. También recogen y tramitan consultas, denuncias y reclamaciones, además de informar y educar a sus asociados sobre los diferentes aspectos o productos y servicios que están disponibles en el mercado.

En ocasiones, las asociaciones persiguen objetivos en defensa del consumo en general. En otras, en cambio, defienden los derechos de los usuarios de bienes o servicios concretos.

### Los derechos de las asociaciones de los consumidores:

- 1 Ser oídas en consulta, al igual que las organizaciones empresariales, a la hora de elaborar normas que afecten directamente a los intereses que representan.
- 2 Percibir ayudas y subvenciones.
- 3 Participar en los consejos consultivos que se constituyan en la Comunidad de Madrid,

como el Consejo de Consumo y el Comité Técnico de la Seguridad en el Consumo.

- 4 Disfrutar del beneficio de justicia gratuita en el marco legalmente establecido.
- 5 Representar a sus asociados y ejercer las correspondientes acciones en defensa de los mismos, y en general, de los intereses generales de los consumidores y usuarios.
- 6 Participar en el sistema arbitral de consumo.

### Herramientas propias

Además de los derechos que las asociaciones tienen en función de lo que establece la ley vigente, este tipo de organizaciones disponen de sus propias herramientas para orientar a los consumidores en sus decisiones de compra. Por eso, realizan estudios, análisis y controles de calidad de los productos y servicios que, en un momento dado, estén ofreciéndose en el mercado.

Cuestiones como los materiales utilizados, la relación calidad precio, las garantías del producto o cuestiones de cualquier otro tipo, ya sean generales o de detalle, son estudiadas sin tener en cuenta cualquier interés económico o empresarial que pudiera existir. Los resultados de estos análisis pueden ayudar a los consumidores a realizar su elección final.

Igualmente, estas organizaciones de protección de los derechos de los consumidores pueden llegar a acuerdos con empresas o profesionales para ofrecer a sus asociados productos o servicios en condiciones más ventajosas que las que se podrían conseguir de modo personal, sin que esto conlleve, evidentemente, una disminución en su calidad ni en la posibilidad de

ejercer los derechos generales que, como consumidores, las leyes les otorgan.

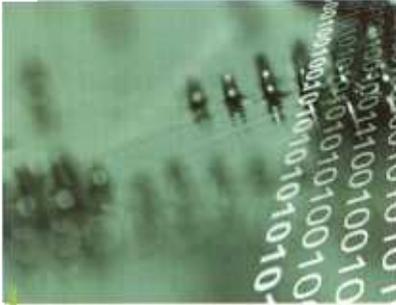
Para conocer más a fondo una asociación e informarse de cómo se puede ingresar en algunas de ellas, lo mejor es ponerse en contacto directamente con alguna de las que se encuentran en la Comunidad de Madrid, donde existen

hasta 20 organizaciones de este tipo. Todas ellas están incluidas dentro del Registro de Asociaciones de Consumidores de la Comunidad de Madrid.

## REGISTRO DE ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

Nombre de la asociación	Dirección	Teléfono
Unión de Consumidores de la Comunidad de Madrid (UCE-CM)	Méjico, 15 28028 Madrid	91 713 07 70
Federación de Usuarios Consumidores Independientes de la Comunidad de Madrid (FUCI-CICM)	Joaquín costa, 61- entreplanta dcha.28002 Madrid	91 564 63 03 91 564 01 18
Confederación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Madrid (CECU- Madrid)	Cava Baja, 30 - esc. secund. 28005 Madrid	91 364 02 76
Asociación de Amas de Casa y Consumidores-Usuarios de Madrid Ascensión Sedeño (Aaccu)	Mayor 4, planta 4ª - despacho 228013 Madrid	91 531 01 46
Federación Regional de Asociaciones de Vecinos de Madrid (Fravm)	Bocángel, 2 8028 Madrid	91 725 29 09
Unión de Cooperativas de Consumidores y Usuarios de Madrid (Uncuma)	Plaza Navafría, 3 28027 Madrid	91 405 36 11
Organización de Consumidores y Usuarios (OCU)	Albarracín, 21 28037 Madrid	902 30 01 87
Asociaciones de Consumidores y Usuarios la Defensa de Leganés (Defensa Leganés)	Panadés, 12 - posterior 28915 Leganés	91 564 63 03 91 564 01 18
Asociación para la Información y Orientación del Consumidor (Informacu 2000)	Joaquín Costa, 61 - bajo D 28002 Madrid	91 564 63 03 91 564 01 18
Asociación para la Información y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Alcalá (Informacu -Alcalá)	Mercado, s/n 28801 Alcalá de Henares	91 564 63 03 91 564 01 18
Unión de Consumidores de Madrid (UCE)	Pilar de Zaragoza, 21- bajo 28028 Madrid	91 713 02 33
Asociación Informacu Norte (Informacu Norte)	Ribadavia, 18 28029 Madrid	91 564 63 03 91 564 01 18
Asociación de Información y Orientación a Consumidores y Usuarios de Chamartín (Informacu Chamartín)	Joaquín Costa, 61 - 1º 28002 Madrid	91 564 63 03 91 564 01 18
Asociación de Información y Orientación del Consumidor-Usuarios zona Moncloa (Informacu Moncloa)	Cea Bermúdez, 14 28003 Madrid	91 564 63 03 91 564 01 18
Asociación para la Educación y Defensa de la Economía Familiar (Edefa)	Plaza de Cascorro, 11 28005 Madrid	91 564 63 03 91 564 01 18
Asociación Informacu Móstoles (Informacu Mostoles)	Avda. de la ONU, 9 28936 Móstoles	91 646 40 33
Asociación de Usuarios-Consumidores Independientes de Alcorcón (ACU Alcorcón-UCIA)	Avda. de Villaviciosa, 3 - local 28922 Alcorcón	91 610 92 69
Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios (Ausbanc Consumo)	Marqués de Urquijo, 44 28008 Madrid	91 541 61 61
Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de la Comunidad de Madrid (Adicae)	Embajadores, 135 - 1º int C 28045 Madrid	91 540 05 13
Unión de Consumidores Europeos de la Comunidad de Madrid (Euroconsumo)	Hortaleza, 118 - 1º ofic. 1 28004 Madrid	91 310 23 95

## CECU advierte de que el alta de las fincas en la Agencia de Protección de Datos es gratuita



La Confederación Española de Consumidores y Usuarios (CECU) ha alzado la voz de alarma ante la aparición de algunos casos en los que el administrador de las comunidades de vecinos incluía entre los gastos una cantidad en referencia al Registro de la Agencia de Protección de Datos.

La confederación quiere recordar que este trámite es totalmente gratuito. CECU recuerda que, según recoge la Ley Orgánica 15/99, la existencia de bases de datos de

carácter personal ha de ser notificada a dicha agencia. De este modo, en el caso de que la comunidad de propietarios disponga de este fichero, debe realizar este trámite. Cuando el encargado de la gestión de la finca sea un administrador colegiado, la responsabilidad de evitar que estos datos sean empleados con otra finalidad diferente es totalmente suya.

### CECU recuerda que:

- ▶ Es obligatorio notificar los datos del fichero de la comunidad de vecinos, distinguiendo si están o no informatizados.
- ▶ El trámite resulta muy sencillo. Consiste en rellenar un formulario que incluso puede conseguirse a través de internet.
- ▶ Esta gestión ante la Agencia de Protección de Datos es completamente gratuita.

Asociación de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios de Madrid

## Una historia para leer y recordar

Más de 3.500 socios, en su mayoría mujeres, integran la primera asociación de consumidores de España, que acaba de cumplir 40 años. Para celebrarlo, la Consejería de Sanidad y Consumo ha editado el libro *40 años de la Primera Asociación de Consumidores de España*, que recoge la historia de este grupo pionero en la defensa de los derechos de los consumidores. El título fue presentado por la viceconsejera de Ordenación Sanitaria, Consumo y Salud Pública, María Inés López-Ibor, en un acto en el que estuvo acompañada por el actual Director General de Salud Pública y Alimentación,

Agustín Rivero, y por la presidenta de la asociación, Ascensión Cerezo.

María Inés López-Ibor ha destacado el papel que ha desempeñado este grupo en promover mejoras en la calidad de vida de muchos ciudadanos y, de manera especial, su esfuerzo en dignificar la situación de las amas de casa y las mujeres trabajadoras.



Miembros de la asociación durante la presentación del libro sobre su historia.

## Ausbanc entrega sus premios Euro de Oro

La Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios (Ausbanc) ha hecho entrega de sus premios anuales. El premio Euro de Oro Entidad Financiera del año 2004 ha ido a parar al grupo Santander. Por otra parte, han sido galardonados cuatro productos más en el apartado Euro de Oro Producto Financiero del año 2004: el programa de apertura de sucursales de Cajamar, la campaña "El Río de la Vida", de Caja Duero, el "Préstamo nacimiento" del BBVA y la "Libreta Básica" de La Caixa.

## UCE pide acabar con la 'impunidad' de las aerolíneas tras la subida de cargos de emisión de billetes

La Unión de Consumidores de España ha instado al Servicio de Defensa de la Competencia del Ministerio de Economía a acabar con la 'impunidad' de las aerolíneas tras la subida de cargos de emisión de billetes. La UCE ha declarado que desde que el pasado 1 de enero se produjo una subida en los recargos que cobran a sus clientes, Iberia, Spanair y Air Europahan continuado su actividad con total impunidad, por lo que ha solicitado que se agilice la resolución del expediente que se les abrió en 2004 por esta causa.

## OCU y FUCI ofrecen recomendaciones antes de alquilar un apartamento

Las asociaciones OCU y FUCI han realizado una serie de recomendaciones a quienes piensen alquilar un apartamento de cara a las vacaciones para evitar desagradables sorpresas. FUCI aconseja revisar a fondo el contrato antes de firmarlo y, si no se está convencido, recomienda acudir a un profesional para que lo supervise. Por su parte, la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU) recuerda que siempre debe solicitar una confirmación escrita de la reserva lo más detallada posible.

## Adicae califica de 'injustificado' el cobro de comisiones en cajeros fuera del horario comercial

La Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros (Adicae) ha calificado de 'injustificada y desmedida' la intención del Banco Popular de cobrar 0,30 euros más como comisión por el uso de cajeros fuera del horario comercial. Adicae aconseja a los usuarios que se vean afectados por esta medida que reclamen ante el defensor del cliente del Banco Popular y del Banco de España.

# Asociaciones empresariales



Las asociaciones empresariales participan activamente para conseguir que empresas y fabricantes den una respuesta adecuada a las demandas de los consumidores. Las labores que realizan se establecen dentro de la Ley de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, que pretende coordinar a todas las organizaciones sociales, empresariales e institucionales implicadas en el consumo a través de sus represen-

tantes, consiguiendo, de esta manera, su cooperación para fomentar la calidad en el consumo.

La manera en que estas asociaciones participan en el área de consumo son muy diversas. Por un lado, forman parte de los órganos consultivos, y además, intervienen en el desarrollo de otros instrumentos de colaboración. Estos son algunos de ellos:

- Participación en órganos colegiados como son el Consejo de Consumo y varias de sus comisiones y el Comité Técnico de Seguridad en el Consumo.
- Participación en los colegios arbitrales de las Juntas Arbitrales de Consumo.
- Impulso de la información y formación de sus asociados a través de campañas divulgativas y cursos de formación a sus asociados.
- Información de productos, bienes y servicios potencialmente inseguros o con deficiencias de calidad.
- Distribución de hojas de reclamaciones.
- Evaluación, seguimiento y control de los Códigos de Buenas Prácticas en materia de protección al consumidor.
- También establecen convenios de colaboración, a partir de los cuales se desarrollan las diferentes líneas de actuación.

23

## Los Códigos de Buenas Prácticas

Una de las principales herramientas que las empresas manejan para defender a los consumidores son los Códigos de Buenas Prácticas en materia de protección al consumidor, que también se regulan dentro de la Ley de Protección de los Consumidores. Estos códigos se aprueban mediante el acuerdo alcanzado por la administración competente y las organizaciones empresariales sectoriales o corporaciones de derecho público que pudieran verse afectado. También suelen intervenir en estos acuerdos las asociaciones de consumidores u otras partes interesadas, así como otros organismos territoriales o institucionales, que pueden participar una vez se haya informado al Consejo de Consumo.

## Arbitraje de consumo:

# Una alternativa a los tribunales de justicia

A simple vista, un desacuerdo por un servicio prestado o la adquisición de un producto que no cumple con lo pactado podría terminar en los tribunales. Pero antes de llegar a tal extremo, existe una alternativa que está cobrando importancia: el arbitraje de consumo. Se trata de un procedimiento extrajudicial ideado para resolver reclamaciones, que tiene como finalidad atender y resolver con carácter vinculante -es decir, que las resoluciones deben cumplirse- las reclamaciones que realicen los consumidores respecto a productos y servicios que ponen a su disposición los empresarios y profesionales.



Los impresos de solicitud pueden recogerse en las Juntas Arbitrales de Consumo, en las Oficinas de Información al Consumidor, en sedes de las asociaciones de consumidores o a través de internet: [www.madrid.org](http://www.madrid.org) y [www-consumo-inc.es](http://www-consumo-inc.es)

### ¿A quién beneficia?

A todos. El particular cuenta con la mediación del tribunal, mientras las empresas que aceptan este procedimiento ofrecen a sus clientes una garantía adicional. El signo del arbitraje es un distintivo de calidad al que cada día se suman más empresas.

No obstante, no todas las reclamaciones pueden someterse al arbitraje. Por ejemplo, quedan fuera de este sistema todas las quejas que planteen los no consumidores que, según la ley, son aquellos que adquieren, almacenan o utilizan bienes o servicios para integrarlos en procesos de producción, comercialización, etc. Este sería el caso de un empresario o un particular que ha tenido un problema con la reparación de un vehículo que utiliza para trabajar.

Tampoco pueden solventarse por esta vía los casos en los que:

- ▶ se haya producido intoxicación, lesión o muerte.
- ▶ existan indicios de delito.
- ▶ haya alguna resolución judicial firme sobre el asunto.
- ▶ la discusión sea sobre materias sobre las que no tengan poder de disposición.
- ▶ las partes no tengan capacidad de obrar (menores, incapaces, etc.)
- ▶ se refiera al terreno laboral.

### ¿Quién puede solicitarlo?

Este procedimiento sólo puede iniciarse a instancias del consumidor (nunca las empresas y los profesionales), por diferencias con quienes han prestado un servicio o han suministrado un producto.

### ¿Cómo?

El consumidor debe hacer constar por escrito la intervención del tribunal de arbitraje, proporcionando junto con sus datos, los de la empresa o profesional reclamado y los hechos por los que solicita esta prestación.

## Junta Arbitral de Consumo

Son las unidades administrativas en las que se tramitan estas reclamaciones. En la Comunidad de Madrid existe la Junta Arbitral Regional de Consumo, de ámbito autonómico. Pero, además, los ayuntamientos de Madrid, Alcalá de Henares, Getafe y Alcobendas disponen de su propia junta municipal. Asimismo, existe una Junta Arbitral de la Mancomunidad del Henares - Jarama, con sede en Coslada, y la Junta Arbitral de la Zona Noroeste de la Comunidad de Madrid, en cuya sede de Majadahonda se da respuesta a las necesidades de una agrupación de municipios de este área.

Por otra parte, dentro de la Junta Regional se ha constituido un Colegio Arbitral de Telecomunicaciones, especializado en este sector, y con colegios territoriales en Collado Villalba, Móstoles, Rivas Vaciamadrid y San Fernando de Henares.

### Secretario

Dentro de este procedimiento, el secretario tiene voz, pero no voto. Su misión es reflejar todo lo acontecido durante la celebración del tribunal. Al igual que el presidente, debe ser un empleado público de la administración a la que pertenece el tribunal de arbitraje.

### Árbitro de la asociación de empresarios

Es el representante de una de las agrupaciones de empresarios. Dependiendo del tipo de caso que se vaya a resolver, puede ser un requisito imprescindible que sea licenciado en Derecho, pero no siempre es así.

### Presidente del tribunal

Este puesto ha de ser ocupado por un empleado público de la administración a la que pertenece el tribunal de arbitraje de consumo. Debe ser licenciado en Derecho.

### Árbitro de la asociación de consumidores

La visión de los consumidores es aportada por este representante de una de las asociaciones de usuarios. Como el árbitro de empresarios, en algunos casos puede ser necesario que sea licenciado en Derecho, aunque no es imprescindible en determinados conflictos.





**“Quiero conseguir una Europa en la que todos los ciudadanos sientan que estarán seguros y sus derechos, bien protegidos”**



Makos Kyprianou ha sido ministro de Finanzas de Grecia desde marzo de 2003 a mayo de 2004.

## Markos Kyprianou Comisario europeo del consumidor

Este abogado chipriota de 45 años ostenta el cargo de Comisario para la Protección de la Salud y los Consumidores en la Comisión de la Unión Europea. Tal como describe él mismo, sus funciones en el área de consumo son fundamentalmente las de conseguir que las políticas comunitarias beneficien a los consumidores y defender los derechos de estos. 'Lo que quiero conseguir - explica - es una Europa en la que todos los ciudadanos, ya se encuentren en el norte de Finlandia o en Sicilia, en Oporto o en Paphos, sepan y sientan que pueden disfrutar con la comida, y adquirir bienes y servicios de cualquier lugar de la Unión Europea, con la confianza de que estarán seguros, y de que sus derechos serán bien protegidos'.

Makos Kyprianou nació en Limassol (Lemesos) el 22 de enero de 1960. Comenzó sus estudios de Derecho en la Universidad de Atenas, y terminó su Licenciatura en la Universidad de Cambridge, donde se especializó en Derecho Internacional e Impuestos. Después, obtuvo un título de Master en Derecho e Impuestos Empresariales en la Universidad de Harvard. Completó sus estudios con un programa de formación en la Comisión de Derechos Humanos del Consejo Europeo, y realizando una investigación sobre Derecho Internacional en la Universidad de Cambridge. Fue ministro de Finanzas desde el 1 de marzo de 2003 hasta que pasó a ocupar su cargo actual de comisario europeo.

## Nuevas penalizaciones a las aerolíneas por overbooking



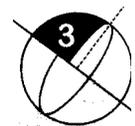
Con las vacaciones de Semana Santa a la vuelta de la esquina, es buen momento para que todos aquellos que vayan a utilizar el avión como medio de transporte conozcan las novedades que aporta la entrada en vigor de un nuevo reglamento en la Unión Europea. En adelante, la anulación del vuelo, los retrasos o la sobreventa de billetes, conocida como *overbooking*, serán penalizadas con mayores indemnizaciones.

Las cantidades actuales, entre 150 y 300 euros para vuelos de más de 3.500 km. serán aumentadas y comprenderán desplazamientos menores. Ascenderán a 250 euros, en trayectos de menos de 1.500 km, 400 euros para recorridos entre 1.500 y 3.500 km, y 600 euros para distancias mayores.

Además, se establecen compensaciones para los retrasos superiores a dos horas en vuelos cortos, tres horas para intracomunitarios y cuatro en larga distancias. En estos casos, los pasajeros recibirán comida y bebida gratuita, según el tiempo de espera, y podrán realizar llamadas telefónicas o ser alojados en hoteles si el vuelo se retrasa al día siguiente. Con aplazamientos superiores a cinco horas tendrán la ocasión de pedir el reembolso del precio pagado, si demuestran que esta dilación no permite cumplir el plan de viaje original del pasajero.

## Cantabria Educación a pedales

Los escolares del país africano de Benín podrán utilizar muy pronto bicicletas para sus desplazamientos a los centros educativos, tras finalizar la campaña **Educación a pedales** promovida por el Gobierno de Cantabria.



Durante mes y medio, en cerca de 50 puntos de toda la provincia de Cantabria, se han recogido bicicletas para que los niños y jóvenes de Benín, donde el 50 por ciento de la población es menor de 15 años, puedan recibir su formación, salvando distancias que pueden ser de varios kilómetros desde sus hogares. La campaña forma parte de una serie de actividades que el Gobierno de Cantabria está realizando en este país, como la instalación de dos imprentas, la construcción de un centro de formación y la instrucción de tres jóvenes en las dependencias del Área Tecnológica de Artes Gráficas de la Consejería de Presidencia, Ordenación de Territorio y Urbanismo.

En este proyecto, desarrollado por la Dirección General de Asuntos Europeos y Cooperación al Desarrollo, con la colaboración de las Consejerías de Educación, Medioambiente y de Ganadería, han participado también la Federación Cántabra de Ciclismo, los equipos ciclistas Saunier Duval y Liberty Seguros, y los ciclistas profesionales Oscar Freire, Tino Zaballa e Iván Gutiérrez.

## Plan Integral de Alimentación y Nutrición

### Un instituto para promocionar la dieta mediterránea

La Comunidad de Madrid ha sido la primera en implantar un Plan Integral de Alimentación y Nutrición. Esta iniciativa, que fue presentada ante la sociedad por el consejero de Sanidad y Consumo, Manuel Lamela, y la viceconsejera de Ordenación Sanitaria, Salud Pública y Consumo, María Inés López-Ibor, comprende un amplio conjunto de actuaciones que pretenden garantizar a los consumidores una alimentación segura, sana y de calidad.

El plan, que cuenta con un presupuesto de 7.819.000 euros, se llevará a cabo hasta el año 2007. Entre los proyectos más importantes destaca la creación de un instituto para promocionar la dieta mediterránea y la puesta en marcha de un barómetro que recogerá las inquietudes de los consumidores.

Asimismo, Sanidad y Consumo apuesta por supervisar el menú escolar, con la colaboración de padres y proveedores. En la misma línea, se ha anunciado la realización de nuevas pruebas de laboratorio para valorar la calidad de determinados productos.

## Presentación del libro



*Las recetas de los abuelos* es el título de un libro de cocina cuyos autores tienen un mérito muy especial. Se trata de 53 personas mayores que han querido explicar los ingredientes y secretos que componen algunos platos tradicionales procedentes de diversas regiones españolas, como Extremadura, Andalucía, Galicia, Castilla León o Castilla La Mancha.

La presentación de este libro, a la que acudió la presidenta de la Comunidad de Madrid, Esperanza Aguirre, tuvo lugar en la residencia de mayores Vallecas, una de las que acoge a estos cocineros de excepción, todos ellos residentes en centros públicos de la Comunidad.

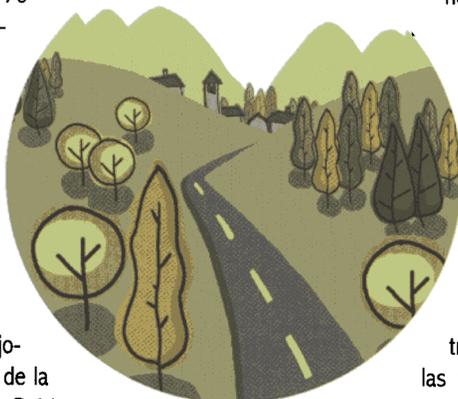
Torrijas, retorcidos, tortillas dulces, arroz con leche, puches y frixuelos, fueron los platos escogidos de entre las páginas de este libro para ser degustados en el día de la presentación, en cuya elaboración colaboró el cocinero madrileño Mario Sandoval, el chef más joven que ha logrado una estrella de la Guía Michelin para su restaurante madrileño.

La tirada inicial de este libro, que consta de 77 recetas entre primeros platos, segundos y postres, es de 1.000 ejemplares. La edad de los autores de las recetas oscila entre los 72 y los 99 años. Con una gran dosis de ilusión, han querido explicar como se pueden elaborar los canelones rellenos de carne, el pollo asado, los buñuelos de viento, los gachas de Ciempozuelos o las migas extremeñas, entre otros apetitosos platos.

## Un impulso al turismo rural en la Sierra Norte de Madrid con 205 nuevos alojamientos

La oferta de alojamientos turísticos en la llamada Sierra Pobre de Madrid se amplía desde ahora con 770 nuevas plazas repartidas en un total de 205 alojamientos rurales. Esto ha sido posible gracias a las subvenciones concedidas por la Comunidad de Madrid y por los Fondos Feder de la Unión Europea con el objetivo de impulsar el turismo en esta región.

Y es que durante el pasado año se construyeron 14 casas rurales en los municipios de Navarredonda-San Mamés, Puentes Viejas, Redueña y Robledillo de la Jara. También se mejoraron ocho instalaciones en Gargantilla, Puebla de la Sierra, Alameda, Lozoyuela, Robregordo, Braojos, Prádena



y Madarcos. Además, se espera que 28 nuevas plazas hoteleras, de las 48 que se han previsto, entren en funcionamiento en los próximos meses en las localidades de La Acebeda, La Serna del Monte y El Berruoco. Por último, se han equiparado alojamientos en La Acebeda, Horcajo, La Hiruela y Gascones.

Además, la Comunidad de Madrid ha puesto a disposición de los ciudadanos una serie de guías que, bajo el nombre *Sierra de Madrid, paso a paso y a un paso*, dan a conocer la gastronomía, los alojamientos, las rutas, los pueblos y las actividades que se pueden encontrar en esta atractiva y desconocida zona de Madrid.



# Luces y sombras de la Ley de Garantías

La Ley 23/2003 de 10 de julio, de Garantías en la venta de bienes de consumo, es el marco legal de protección de los derechos del consumidor y le ofrece las opciones que puede ejercitar a la hora de exigir que el bien adquirido reúna las condiciones que se ofertaban en su venta y cumpla la finalidad o dé el servicio que se espera del mismo. La Ley nace pues con la vocación de favorecer el mercado interior y, sobre todo, garantizar un alto nivel de protección de los consumidores.

¿Qué puede hacer el consumidor si no está conforme con el bien adquirido?

Puede exigir la reparación del bien, siempre que sea posible. O su sustitución por otro igual o de semejantes características.

De no ser posibles esas opciones:

Podrá pedir la rebaja en el precio, o  
Deshacer la compraventa, con la consiguiente devolución del precio.

Un aspecto novedoso de esta norma es que considera al vendedor como responsable de la no adecuación del producto a las expectativas o finalidad del uso ofertado, por lo que en el acto de la venta deberá dar un **garantía de dos años si se trata de un bien nuevo o no inferior a un año si es de segunda mano.**

## Plazos

La entrega del bien se considera hecha el día que figure en la factura o tiquet de compra o en el albarán de entrega.

En los seis primeros meses se presume que la falta de conformidad del bien existía cuando se entregó. Durante los siguientes meses de vigencia de la garantía, el consumidor deberá demostrar que la falta de conformidad existía en el momento de la entrega. El consumidor deberá informar al vendedor de la falta de conformidad en el plazo de dos meses desde que tuvo conocimiento de ella. Es recomendable que la comunicación se realice por escrito.

## Garantía comercial

El garante del bien (vendedor o productor) puede incorporar, además, una **garantía adicional** en la que se amplien los derechos del consumidor. El documento de **garantía comercial** deberá indicar necesariamente:

- El bien sobre el que recae
- Nombre y dirección del garante.
- Indicación de que la garantía no afecta a los derechos que se reconocen al consumidor en la Ley.
- Derechos del consumidor como titular de la garantía comercial.
- Plazo de duración
- Alcance territorial.
- Vías de reclamación de que dispone el consumidor

## Alcance de la norma

Para valorar la importancia y alcance de esta norma tenemos en cuenta:

Que las obligaciones de vendedores y productores que se recogen en ella afectan a cientos de actos diarios de consumo.

Que la norma es de aplicación tanto a productos que se consumen por su uso (salvo alimentos y otros consumibles en el acto) como a aquellos no perecederos, nuevos o usados, únicos o de serie.

Que es indiferente el valor del bien, ya que la Ley es de aplicación incluso a ventas por importe inferior a un euro.

La Consejería de Sanidad y Consumo de la Comunidad de Madrid efectuará una extensa campaña informativa en los principales centros comerciales de la región, destinada a consumidores finales y a sectores empresariales, para difundir un mejor conocimiento de esta Ley. Se realizará en paralelo con la campaña de inspección para comprobar el grado de cumplimiento de esta norma.

La Ley de Garantías se dicta en el marco de la Directiva 1999/44/CE, relativa a determinados aspectos de la venta y garantía de los bienes de consumo, para armonizar nuestro ordenamiento jurídico con el del resto de los países de la Comunidad Europea.

A través de esta página el consumidor puede hacer llegar a la redacción sus sugerencias y aportaciones. Pretende ser un lugar de encuentro y diálogo con los lectores cuyas iniciativas enriquecerán el contenido de esta publicación.

Las cartas deben dirigirse a: Club del Consumidor, Dirección General de Consumo, Ventura Rodríguez, 7.ª planta -28013 Madrid, o bien a través de internet a: [consumamadrid@salud.madrid.org](mailto:consumamadrid@salud.madrid.org). Es imprescindible reseñar el DNI, nombre y apellidos, dirección y número de teléfono. No se hará uso de los datos, salvo para el fin para el que fueron facilitados. No serán publicadas las cartas con una extensión superior a 20 líneas. El contenido podrá ser resumido. CONSUMAMADRID no asume el contenido de las opiniones vertidas en las cartas. Para cualquier otro tipo de consulta sobre consumo dirigirse a: [consultas.consumo@madrid.org](mailto:consultas.consumo@madrid.org)

## La Guía Naranja del Arbitraje de Consumo



Un total de 12.913 empresas y profesionales de la Comunidad de Madrid se han comprometido a someter a arbitraje de consumo los posibles conflictos que puedan surgir con sus clientes. Todos ellos están recogidos en la Guía Naranja del Arbitraje de Consumo de la Comunidad de Madrid, que acaba de ser editada por el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo. En esta guía, el consumidor podrá consultar, antes de adquirir un bien o contratar un servicio, aquellos establecimientos que ofrecen esta vía de resolución de problemas, y optar por aquellos que le van a garantizar que, en caso de conflicto, una instancia neutral podría resolverlo rápida y equitativamente. El libro se acompaña de un CD-Rom que contiene toda la información y puede solicitarse en las juntas arbitrales.



## Consulta de telefonía

Hago uso de una tarifa plana de internet con una compañía de telecomunicaciones desde el año 2002. El día cinco de noviembre de 2004 solicito la baja del servicio, teniendo ese mismo día un acuse de recibo electrónico en el que se me comunica que se está procediendo a la baja y que con posterioridad se recibirá también electrónicamente la confirmación de la misma. No obstante a esto, se abona la cuota íntegra del mes de noviembre del 2004. El 24 de enero de este año, recibo notificación por correo ordinario, de una empresa dedicada a la recuperación de cuentas deudoras, informándome que debo la cuota de diciembre del año 2004 y concediéndome un plazo improrrogable de 10 días para saldar dicha deuda.

Se remiten al menos 15 correos electrónicos a la empresa servidora de Internet comunicando lo anómalo de la situación pero ningún correo es aceptado y todos son devueltos; igualmente comunico telefónicamente, fax y burofax exponiendo idénticas razones, remitiéndome la empresa como única contestación la factura de la cuota del mes de enero del año 2005. La empresa dedicada al cobro de deudas me manda correo informándome que en caso de impago se iniciará Procedimiento Monitorio y la inclusión en los listados de impagados de bancos y entidades financieras. Quisiera saber qué puedo hacer para defenderme de las actuaciones de estas empresas.

Puede presentar usted una reclamación ante los organismos públicos competentes de consumo tanto de la Comunidad de Madrid como de su ayuntamiento, en dichos organismos se realizará una mediación voluntaria con la empresa citada, a fin de intentar solucionar el problema planteado.

En la reclamación, deben figurar sus datos, los de la empresa reclamada, el motivo de su reclamación y su pretensión, acompañado de cuanta documentación obre en su poder relativa a los hechos, indicando claramente que dicho escrito se trata de una reclamación.

Si la empresa contra la que reclama está adherida al sistema arbitral de consumo, puede presentar una solicitud de arbitraje, si así fuera la empresa reclamada deberá aceptarlo.

El Arbitraje de Consumo es un procedimiento extrajudicial y voluntario de tramitación de conflictos cuya resolución es vinculante y ejecutable judicialmente. Puede obtener el impreso en nuestras oficinas o bajarlo de la página web [www.madrid.org](http://www.madrid.org), y presentarlo en la Junta Arbitral Regional de Consumo, en la calle Ventura Rodríguez nº 7 - 4ª planta, 28008-Madrid.

De no resultar positiva la mediación o no aceptar la empresa voluntariamente el arbitraje, la administración podrá, en su caso, sancionar a la empresa con el fin de garantizar la tutela de los intereses generales de los consumidores y usuarios recogida en nuestro texto constitucional, no pudiendo, en consecuencia, reclamar daños y perjuicios por esta vía. Para ello puede usted acudir a los tribunales ordinarios de justicia en defensa de sus intereses.



## nuevos métodos de conservación de los alimentos

Desde la Universidad de Santiago, un grupo de especialistas está volcando sus esfuerzos en el desarrollo de nuevos métodos de conservación de los alimentos. Aunque se encuentran en plena labor de investigación, ya se han logrado importantes progresos, como prolongar de seis meses a un año la conservación de comidas grasas.

Hasta la fecha, este equipo, capitaneado por Perfecto Paseiro Losada, ha logrado desarrollar un nuevo material que promete

importantes novedades. Este nuevo material, como explica el responsable del equipo, se basa en la combinación de nanopartículas y sustancias absorbentes de oxígeno en el plástico. De este modo se gesta un nuevo material plástico que actúa como barrera frente al oxígeno, alargando la vida útil de alimentos y de otros productos que también requieren una conservación especial, como es el caso de los medicamentos.

### Sabía que.



... Por cada 3.000 botellas de vidrio que se depositan en un contenedor de reciclaje podemos ahorrar hasta 130 kilos de fuel. La explicación es muy sencilla: el vidrio que se recicla funde a menor temperatura que los materiales que se emplean para fabricar vidrio nuevo. Se calcula que con esta técnica se ahorra entre un 25 y un 32 por ciento de la energía que se emplea en fabricación. Con la energía que se ahorramos al reciclar una botella podríamos encender durante cuatro horas una bombilla de 100 vatios.



... Un cuatro por ciento de la población sufre distimia, un tipo de depresión que puede llegar a confundirse con mal carácter. La raíz griega de esta palabra hace alusión, precisamente, a "humor perturbado". Los especialistas aseguran que es muy habitual que estos enfermos pasen inadvertidos, cuando con un tratamiento apropiado mejorarían sustancialmente. No en vano, se recomienda a aquellas personas que se encuentren irritables y experimenten altibajos en su estado de ánimo durante más de tres semanas consecutivas que consulten con un experto.

... En España, el consumo de suplementos dietéticos mueve alrededor de 92.000 millones de euros al año. Es cada vez más frecuente acudir a este tipo de complementos, que no siempre cumplen la misión que esperamos de ellos. Los expertos diferencian entre los complejos que incorporan micronutrientes (vitaminas y minerales) y las denominadas "nuevas sustancias". En relación a las primeras, conviene la supervisión de un experto. En ocasiones se llegan a tomar de forma exagerada, multiplicando la dosis recomendada por tres o cuatro, con la falsa creencia de que, a mayor consumo, mayores beneficios. Sobre los efectos de las nuevas sustancias también alertan los expertos. Los especialistas entienden que, en realidad, actúan como un tipo de fórmulas de medicamentos no se han probado ni regulado. Bajo este epígrafe se encontrarían los 'productos milagro', sobre las cuales no existen, en la mayor parte de los casos, evidencias científicas suficientes. Sin contar con los efectos secundarios que se han detectado en algunos de ellos. Por eso, todos inciden en la idea de que antes de tomar de cualquiera de estos productos, es esencial consultar con un especialista.

### diccionario del arbitraje

#### Arbitraje de consumo:

Procedimiento extrajudicial de resolución de reclamaciones entre consumidores y empresarios o profesionales.

#### Colegio arbitral:

'Tribunal' que 'juzga' la reclamación compuesto por tres árbitros. Se constituye uno para cada caso.

#### Junta arbitral:

Unidad administrativa ante la que se presentan las solicitudes de arbitraje y donde se tramita todo el proceso arbitral hasta que se dicta el laudo.

#### Laudo:

'Sentencia' que emite el colegio arbitral con los mismos efectos que la que se dicta por los tribunales: es decir tiene carácter ejecutivo y vinculante.

#### Oferta pública de adhesión al sistema arbitral:

Documento en el que las empresas y profesionales aceptan de forma expresa someter las reclamaciones que se les presenten a la vía arbitral con exclusión de la vía judicial.

## directorío general

Teléfono de Información al Consumidor de la Comunidad de Madrid: 902 47 57 57

### Comunidad de Madrid. Servicios

Organismo	Dirección postal	Teléfono
Información general	2º Tel. para fuera de Madrid	012/ 91 580 42 60
Inf. 24 h. (empleo público, listas, exámenes)		91 580 42 55
<b>Consejerías y organismos adscritos</b>		
<b>Presidencia</b>		
Oficina de atención al Ciudadano	Pta. del Sol, 7	91 580 20 12/98 34
Registro General	Pza. Descubridor Diego de Ordás, 3	012/ 91 580 42 60
	Pza. Descubridor Diego de Ordás, 3	91 580 31 33
<b>Hacienda</b>		
Información al contribuyente	Alcalá, 1	91 580 35 00
Defensor del Contribuyente	General Martínez Campos, 30	901 50 50 60/901 58 94 04
Servicio de Orientación Jurídica General	Carretas, 4	91 720 93 78
<b>Economía e Innovación Tecnológica. Información</b>		
Dirección General Turismo	Capitán Haya, 66	91 397 15 64
Reclamaciones/Inspección	Príncipe de Vergara, 132	91 580 22 00/10
Instituto Madrileño de Desarrollo (IMADE)	Príncipe de Vergara, 132	91 580 23 08
Instituto Estadística (Información)	José Abascal, 57 - 1º	91 580 23 11/98 03
<b>Transportes e Infraestructuras</b>		
Junta Arbitral Transportes Terrestres	Maudes, 17	91 399 74 00
Consortio Regional de Transportes	Orense, 60	91 580 99 55
Metro Madrid	Pza. Descubridor Diego de Ordás, 3	91 580 31 00
Información/Reclamaciones	Cavanilles, 58	91 580 29 58/69
		91 580 35 90
		91 379 88 00
		902 44 44 03
<b>Sanidad y Consumo</b>		
Dirección General de Consumo	Aduana, 29	91 586 70 00/71 41
Dirección General de Salud Pública y Alimentación	Ventura Rodríguez, 7- 4ª planta	91 420 58 64/91 420 57 40
Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid	Julián Camarillo, 4	902 54 51 00
Defensor del Paciente	Ventura Rodríguez, 7- 5ª planta	91 420 57 25
	Alcalá, 21- 8º	91 360 57 30
<b>Otros</b>		
Defensor del Menor	Ventura Rodríguez, 7	91 563 44 11
<b>Ministerios y organismos administración central</b>		
Instituto Nacional del Consumo	Príncipe de Vergara, 54	91 822 44 40/63
Secretaría de Estado de Telecomunicaciones	Alcalá, 50	91 346 15 00
	Reclamaciones	91 346 23 70/73
Banco de España	Alcalá, 48	91 338 50 68
(Servicio de Reclamaciones del Banco de España)		91 338 65 30/31
Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones	Pº de la Castellana, 44	91 339 70 00

31



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)

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