

# consummadrid

nº 02 / septiembre 05. Ejemplar gratuito

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

arbitraje / especial  
telecomunicaciones

inspección / laboratorios de análisis  
de la seguridad de productos

consumo responsable / guía  
básica para comenzar el curso



entrevista con Carmen Martínez de Sola  
directora general de Consumo de la Comunidad de Madrid

reportaje / enseñanza no reglada

**Conocer tus derechos es saber más**

# ¿Problemas con la letra pequeña?\*

*\* En tierra por overbooking, problemas para darse de baja en internet, factura de móvil incorrecta, grietas en la vivienda nueva...*



Infórmate sobre tus derechos  
en [www.madrid.org](http://www.madrid.org)



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

Editorial

Renovando ilusiones

Empieza un nuevo curso. Con él renovamos proyectos e ilusiones poniendo en marcha, una vez más, los engranajes que nos ayudarán a cumplirlos. Dejamos atrás las vacaciones, el ocio, el merecido descanso, para volver al mundo laboral, a las aulas, al esfuerzo diario que nos llevará a cubrir una nueva etapa en nuestras vidas.

Un buen comienzo contribuirá sin duda a un buen fin; es el momento de corregir errores cometidos en el curso anterior y de mejorar aspectos y actitudes en nuestro entorno social, laboral, escolar y familiar.

Sin embargo arrancar con ilusión no tiene por qué suponer que todo lo anterior no sirve, que para renovar proyectos hay que necesariamente renovar el armario y las estanterías. Seamos prácticos y enseñemos a nuestros jóvenes con el ejemplo, que lo más importante es renovarse por dentro y a la hora de adquirir objetos, hagámoslo sólo de aquellos de nueva necesidad y de los que precisan sustitución. Redactar una lista de necesidades, repasar los materiales en buen uso de que aún disponemos de años anteriores y adquirir los nuevos con prudencia y ojo crítico, adecuados a las necesidades y con certera utilidad, nos ayudarán además a equilibrar nuestra economía.

Enseñar a consumir con responsabilidad es una tarea difícil, concienciar a las nuevas generaciones de que lo usado no es necesariamente viejo, que comprar por comprar no les hace más importantes ni más inteligentes y que lo principal no es llevar una marca de moda ni estrenar mochila cada curso, son nuestras pequeñas guerras de cada día que les llevará a ellos a ganar la batalla como consumidores del futuro.

No olvidemos además que en esta tarea no estamos solos, que los técnicos de consumo trabajan para proteger los derechos de los consumidores, vigilar e inspeccionar los productos a la venta y dirimir en los conflictos que se producen al adquirir un bien o contratar un servicio. No dudemos en solicitar su información o recabar su ayuda.

Deseamos a todos los lectores de CONSUMADRID éxito en el nuevo curso.



Consumo responsable

Especial vuelta al cole

16/



Reportaje

Enseñanza no reglada

18/



Entrevista

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

10/



Inspección

Los laboratorios de análisis, aliados en el control de la calidad y la seguridad de los productos

20/



Arbitraje

Una jornada sobre telecomunicaciones en el Instituto Regional de Arbitraje

26/

04/ Actualidad · 12/ Región · 22/ Consumidores · 25/ Emprendedores · 28/ Formación · 29/ Esfera · 30/ Madrid 7 Estrellas · 31/ Tribuna Jurídica · 32/ Pequeños Consumidores · 33/ Club del consumidor · 34/ Miscelánea · 35/ Directorio



www.madrid.org



Edita: Consejería de Sanidad y Consumo de la Comunidad de Madrid. Aduana, 29. 28013 - Madrid  
 Dirección: Pablo Muñoz Gabilondo / Subdirección: Amparo Mira Roldán  
 Consejo de Redacción: Yolanda Aguilar Olivares, Paula Aragón Resa, Paloma Deleuze Isasi, Mariano Sánchez-Ortiz Rodríguez

En este número han colaborado: M<sup>a</sup> Soledad Ballesteros Plaza, Ángel Escolar-Noriega Prieto, María Dolores González Ruiz, Susana Gil Pascual, Elena López Pleite, Africa Marín Ramírez, Carmen Martín Villa, Rodolfo Nicolás Gómez Gómez, Milagros Warleta Gil

Maquetación, impresión y distribución: NC Comunicación, S.L. Avda. Padre Isla 70, 1ºB. 24002 León



# El portal **madrid.org** se renueva e incorpora una amplia oferta informativa sobre consumo

El portal **madrid.org**, uno de los 25 más visitados de España y que aglutina toda la información y los servicios que genera la Comunidad de Madrid, se ha renovado para acercar más la Administración regional al ciudadano. Una de las novedades de este cambio es la incorporación de una amplia oferta de contenidos dirigidos a los consumidores de manera que en cualquier momento puedan consultar sus derechos, resolver sus dudas referidas a los principales sectores de consumo, preparar una reclamación, una solicitud de arbitraje, etc.

La puesta en marcha de un portal del consumidor, uno de los objetivos contenidos en el Plan Integral para la Protección al Consumidor de la Comunidad de Madrid, ya ha comenzado. El germen de ese portal puede visitarse en internet, en la página **www.madrid.org**, que este verano ha experimentado un profundo cambio. La Dirección General de Consumo ha habilitado en esta web una zona específica sobre consumo para acercar a los ciudadanos la información imprescindible que debe estar a su alcance en cualquier momento tanto para conocer sus derechos como consumidor como para preparar una reclamación o una solicitud de arbitraje, incluyendo todo tipo de información práctica actualizada (derechos y deberes por sectores de consumo, respuestas a las preguntas más frecuentes, contactos con oficinas municipales de información al consumidor y asociaciones de consumidores...).

La página web se encuentra ubicada en el dominio **www.madrid.org** y cuenta con un sencillo sistema de navegación para que el usuario encuentre rápidamente la información que busca, aunque no sepa dónde se encuentra ubicada. Una vez se haya accedido a la página de inicio, los visitantes pueden entrar a los contenidos referidos a consumo a través de dos vías: por un lado, pinchando en la pestaña *Ciudadanos* o *Empresas* y seleccionando la opción *Salud y Consumo* del menú; la otra vía es elegir *Sanidad y Consumo* en la pestaña *Consejerías* y, una vez dentro, seleccionar la opción *Dirección General de Consumo* en la ventana *Organización*.



A los contenidos de consumo se accede haciendo click en la sección 'Ciudadanos' o seleccionando 'Sanidad y Consumo' en la pestaña 'Consejerías'.



La inclusión de una amplia oferta de contenidos sobre consumo en la página web de la Comunidad de Madrid, **www.madrid.org**, coincide con la renovación de esta web que, desde junio, permite a los ciudadanos personalizar el acceso a los contenidos que más les interesen. Esta personalización puede realizarse a través de **mi.madrid.org**, donde los usuarios podrán seleccionar los contenidos de **madrid.org** que les resulten de mayor utilidad y solicitar alertas por mensaje corto (SMS) y correo electrónico. En la actualidad, más de 600.000 ciudadanos acceden cada mes a las páginas que componen el portal **madrid.org**, lo que supone que se generen 14,5 millones de visitas al año y que se descarguen 155 millones de páginas.

## ¿QUÉ DATOS SOBRE CONSUMO PUEDO ENCONTRAR EN MADRID.ORG?



### ARBITRAJE

El arbitraje es un procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos entre empresarios y consumidores que se encuentra en pleno auge debido a que es gratuito, rápido y eficaz. Sepa cómo pedir un arbitraje.



### INFORMACIÓN GENERAL Y RECLAMACIONES

La web asiste a los ciudadanos para resolver sus dudas sobre los derechos que tienen como consumidores y les informa sobre cómo actuar en caso de no estar satisfechos con un producto adquirido o un servicio contratado facilitando la presentación de una reclamación. En concreto, madrid.org cuenta con información sobre las condiciones que deben cumplir los contratos, las garantías legales de los productos, los organismos de protección al consumidor, el Plan Integral para la Protección al Consumidor, las preguntas más frecuentes que formulan los consumidores y las condiciones que tiene que cumplir la publicidad.



### OMIC Y ASOCIACIONES

Muchos ayuntamientos de la Comunidad de Madrid tienen oficinas de información al consumidor. Los ciudadanos también pueden encontrar asistencia en las asociaciones de consumidores. Madrid.org informa de cómo contactar con todas ellas.



### INFORMACIÓN POR SECTORES

Además de la información general sobre los derechos de los consumidores y los cauces disponibles para reclamar ante un problema, la web dispone de amplia información específica sobre diversos sectores: vivienda, telecomunicaciones, talleres de reparación de vehículos, tintorerías, servicios bancarios, servicios de asistencia técnica...



### FORMACIÓN

Para la existencia de un consumidor informado es imprescindible un consumidor formado. Partiendo de esta premisa, la Dirección General de Consumo promueve actuaciones educativas y formativas en la escuela, organiza cursos para adultos y formación continuada para profesionales del sector. La información sobre estas iniciativas también se encuentra disponible en la página web.

### INSPECCIÓN Y CONTROL DEL MERCADO



La Dirección General de Consumo ostenta las competencias en materia de inspección y control de bienes, productos y servicios de consumo, así como el ejercicio de la potestad sancionadora. Estas funciones las lleva a cabo el Servicio de Inspección y Control. La web ofrece información sobre las campañas de inspección que realiza la Dirección General, la red de alerta de productos inseguros (que avisa de la comercialización y retirada del mercado de productos que comportan algún riesgo o no cumplen los mínimos de calidad exigidos) y sobre seguridad.



### LA ADMINISTRACIÓN REGIONAL, MÁS ACCESIBLE

La presidenta de la Comunidad de Madrid, Esperanza Aguirre, ha asegurado durante la presentación del nuevo madrid.org que el portal de Internet permitirá a los ciudadanos acceder más rápido a la información y a los servicios que precisa de la Administración regional. La página incorpora como novedad principal la llamada navegación intuitiva, que permite acceder al objetivo buscado en el portal en sólo tres pasos, sin necesidad de que los ciudadanos y las empresas deban saber su ubicación exacta dentro de las numerosas páginas que componen el portal.

# Alerta por la venta de 'minimotos' que incumplen la legislación sobre calidad y seguridad

La Comunidad de Madrid ha alertado sobre la venta de *minimotos* que incumplen la normativa vigente sobre etiquetado y presentan problemas de diseño que las hacen inseguras.

Las *minimotos* son réplicas exactas de las reales que pueden alcanzar los 70 kilómetros por hora. Su funcionamiento puede ser eléctrico o por combustión y su venta ha experimentado un importante crecimiento durante este año.

A través de las inspecciones que realiza la Dirección General de Consumo se han detectado *minimotos* que vulneran la actual legislación, tanto de seguridad como de etiquetado, lo que ha llevado a retirar estos artículos del mercado y a realizar nuevas labores de inspección en coordinación con los ayuntamientos.

Se están comercializando tres tipos de *minimotos*: eléctricas como juguetes para menores de 14 años (la tensión de la alimentación debe ser inferior a 24 voltios), eléctricas de más de 24 voltios y *minimotos* con motor de combustión.

Las *minimotos* que no estén homologadas no pueden circular por la vía pública y las que superen la velocidad de un peatón no podrán circular por las zonas peatonales ni por las zonas privadas de uso común. Por lo tanto, su utilización está prácticamente limitada a circuitos cerrados autorizados.

## Requisitos de seguridad

La Dirección General de Consumo recuerda que todas las *minimotos* deben llevar el marcado CE y en su etiquetado debe constar la identificación del responsable del producto y su dirección en la Unión Europea con todas sus señas, las características de la moto y, de forma bien clara para evitar confusión o equívocos, las limitaciones de uso de este vehículo en la vía pública, aceras y demás zonas peatonales. Estas indicaciones deben figurar, al menos, en español.



Técnicos del Laboratorio de Máquinas de la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales de la Univ. Politécnica de Madrid someten las *minimotos* a diversas pruebas.

En la caja del producto debe incluirse un documento con la declaración CE de conformidad mediante la cual el fabricante certifica que el producto cumple los requisitos de seguridad.

Por otro lado, las *minimotos* eléctricas de más de 24 voltios y las de combustible no podrán venderse en jugueterías ni en las secciones de juguetes de grandes superficies para evitar su confusión con productos infantiles.

## Toma de muestras

Además de comprobar el etiquetado, la inspección de consumo de la Comunidad de Madrid toma muestras que son ensayadas por el Laboratorio de Seguridad en Máquinas de la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales de la Universidad Politécnica de Madrid a fin de comprobar si cumplen los requisitos de seguridad exigidos por la legislación de la Unión Europea. Estos exámenes están detectando riesgos de incendio y explosión, riesgos mecánicos de atrapamientos, cortes, aplastamientos y quemaduras. Tras ensayar los productos, los que no cumplen las normas de seguridad son retirados del mercado.

## LA COMUNIDAD FORTALECE EL CONTROL DE LA CALIDAD Y LA SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS

La Consejería de Sanidad y Consumo de la Comunidad de Madrid ha firmado dos convenios con la Fundación Gómez Pardo y la Fundación para el Fomento de la Innovación Industrial para colaborar en la vigilancia de la calidad y la seguridad de los productos que se ponen a la venta. Se va a hacer hincapié en la vigilancia de productos de nueva aparición como, por ejemplo, *minimotos*, equipos personales de gimnasia, pequeños electrodomésticos como aparatos de cocción para hacer pizzas, y aparatos eléctricos con formas atractivas para niños. También se van a controlar combustibles como el biodiesel. La viceconsejera de Ordenación Sanitaria, Salud Pública y Consumo, María Inés López-Ibor, presentó los convenios junto a la directora general de Consumo, Carmen Martínez de Sola, y los representantes de los laboratorios, Carlos Vera y Carlos Martínez.



# Nuevas medidas en el sector de telecomunicaciones para resolver las quejas

La Comunidad de Madrid ha emprendido una serie de acciones para atajar el aumento constante que están experimentando las quejas de los consumidores por servicios defectuosos relacionados con telefonía fija, móvil e Internet.

Así, la Dirección General de Consumo ha comenzado una ronda de reuniones con las principales empresas del sector de las telecomunicaciones, las asociaciones de consumidores y los ayuntamientos para promover soluciones a las quejas de los consumidores, que no reciben la atención ne-

cesaria por parte de las empresas cuando surgen problemas con el servicio contratado.

La Dirección General de Consumo de la Comunidad ha instado a las empresas del sector a trabajar en tres direcciones para zanjar estos problemas.



## 1. SERVICIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Por un lado, la Comunidad de Madrid quiere que cada una de la operadoras tenga un servicio de atención al público que atienda y resuelva las quejas y reclamaciones sobre cualquier incidencia con los contratos o con la utilización de las tecnologías de la telecomunicación. En caso de que las empresas no procedan a facilitar este servicio, la Comunidad de Madrid ha anunciado que, dentro de sus competencias de información y protección al consumidor, estudia legislar de manera específica sobre este asunto.



## 2. RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES INDIRECTAS

Por otro lado, la Comunidad ha pedido que en cada compañía se fije un interlocutor con la Administración para canalizar "el ingente número de quejas y reclamaciones que llegan no sólo a las oficinas de la Dirección General de Consumo, sino también a las de los ayuntamientos y a las propias organizaciones de consumidores", en palabras de la directora general de Consumo, Carmen Martínez de Sola. Además, se ha solicitado la adhesión al sistema de arbitraje de consumo de aquellas empresas de telecomunicaciones que aún no se encuentren en él.



## 3. CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

Y, por último, la Dirección General de Consumo y las empresas han acordado la elaboración de un código de buenas prácticas para el sector. Las compañías que se comprometan a cumplirlo recibirán una acreditación de la Administración regional con la posibilidad de que sea exhibida y que los clientes tengan una garantía adicional. Se trata de una iniciativa que la Comunidad de Madrid ya ha puesto en práctica en otros sectores, como el de la enseñanza no reglada (ver reportaje en las páginas 18 y 19 de este número).



## REFUERZO DE LA ATENCIÓN A LOS CONSUMIDORES DE ZONAS RURALES

La atención a los consumidores en cerca de 40 ayuntamientos de las mancomunidades de La Maliciosa, Los Pinares, Misecam y Suroeste de Madrid quedará garantizada este año gracias a los convenios que la Comunidad de Madrid ha autorizado firmar con cuatro asociaciones de consumidores.

Estos acuerdos hacen posible el trabajo de las oficinas regionales de información al consumidor (ORIC), que funcionan desde 2003 ofreciendo atención presencial y telefónica a los ciudadanos (ver página 14). Las ORIC, que se desplazan por los municipios, están financiadas con 210.000 euros.

La directora general de Consumo, Carmen Martínez de Sola, ha visitado en las últimas semanas las cuatro mancomunidades para conocer de cerca la marcha de las oficinas. En la foto, tomada en Villarejo de Salvanes durante una de estas reuniones, el secretario general de la Unión de Consumidores de la Comunidad de Madrid, Eustaquio Jiménez Molero; el abogado de la asociación Jorge Sanz Fernández, y el presidente de la mancomunidad Misecam, José Carlos Villalvilla, ojean CONSUMADRID.



# Guadarrama acoge una experiencia piloto sobre **atención al consumidor en verano**

La Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid ha puesto en marcha durante este verano una experiencia piloto para acercar la información sobre consumo a zonas de recreo de la región, cuya población aumenta durante las vacaciones. El recurso ha funcionado en Guadarrama durante todo el mes de agosto y ha tenido una buena acogida entre residentes y visitantes.

**D**urante el mes de agosto se instaló en Guadarrama un punto de información cuyo objetivo fue poner a disposición de residentes y turistas información sobre los derechos de los consumidores y sobre las vías de reclamación a través de los organismos de consumo.

Este servicio, que fue atendido por personal de la Asociación de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios, resolvió 590 consultas, de las que 270 fueron sobre temas específicos de consumo y 320 de otro tipo. Las telecomunicaciones (con un 25 por ciento de las consultas), los servicios de instalación doméstica y los servicios turísticos han sido las tres áreas que más quejas han concentrado.

La buena aceptación lograda por esta experiencia piloto ha llevado a ampliar la iniciativa a otras localidades en próximas fechas vacacionales. La experiencia ha servido tanto para prestar una atención inmediata ante problemas puntuales, como para promocionar la oficina regional que la Comunidad de Madrid mantiene abierta todo el año para atender al conjunto de las localidades que componen la Mancomunidad de La Maliciosa.



La Comunidad de Madrid extenderá este recurso a otras localidades turísticas de la región que carezcan de oficina de información al consumidor.

La directora general de Consumo, Carmen Martínez de Sola, inauguró la experiencia piloto junto a el teniente alcalde del Ayuntamiento de Guadarrama, Miguel Rodríguez, y la presidenta de la Asociación de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios, Ascensión Cerezo Gallegos.



El 70% de las personas atendidas en Guadarrama eran residentes en la localidad o en urbanizaciones del municipio, mientras que el 30% restante eran turistas o veraneantes. El 65% eran mujeres

y el 35%, hombres. Respecto a la edad, un 55% tenían entre 40 y 60 años; un 25%, más de 60 años; un 15%, entre 30 y 40 años, y solamente un 30% era menor de 30 años.

## 1.457.435 EUROS PARA APOYAR A LAS OMICS



La Consejería de Sanidad y Consumo va a destinar este año 1.457.435 euros a reforzar los servicios de consumo de los ayuntamientos. Esta cuantía se va a distribuir a través de subvenciones, cuya convocatoria se publicó en julio, y en convenios, que ya están siendo firmados. Estos son dos de los instrumentos con los que cuenta la Consejería para desarrollar la política de consumo, en la que destaca fomentar la creación

de nuevas oficinas municipales de información al consumidor (OMIC) y la potenciación de las existentes. A las ayudas habilitadas por la Comunidad de Madrid pueden optar 45 ayuntamientos, que son los que han asumido el ejercicio de las competencias en materia de consumo. El objetivo es fomentar la cooperación en inspección y control de mercado, información y reclamaciones, y formación y educación.





CALENDARIO DE VACUNACIONES								
Recién Nacido	2 meses	4 meses	6 meses	15 meses	18 meses	4 años	11 años	14 años
Hepatitis B*	Difteria Tétanos Tos ferina (a) H. Influenzae b Polio Inactivada Hepatitis B Meningococo C	Difteria Tétanos Tos ferina (a) H. Influenzae b Polio Inactivada Meningococo C	Difteria Tétanos Tos ferina (a) H. Influenzae b Polio Inactivada Hepatitis B Meningococo C	Sarampión** Rubéola Parotiditis	Difteria Tétanos Tos ferina (a) H. Influenzae b Polio Inactivada	Difteria Tétanos Tos ferina (a) Sarampión Rubéola Parotiditis	Varicela***	Tétanos Difteria (tipo adulto)

(a) Acelular.  
\* Esquema vacunal para los niños nacidos de madres HBsAg negativo. En hijos de madre portadora de HBsAg se administrará la pauta 0-1-6 más gammaglobulina y en caso de screening no realizado la de 0-1-6 sin gammaglobulina. Actualmente no es necesaria la revacunación en población inmunocompetente si se han recibido 3 dosis de Hepatitis B, ni realizar anticuerpos postvacunales.  
\*\* Niños en riesgo se puede adelantar a los 12 meses.  
\*\*\* Personas que refieran no haber pasado la enfermedad ni haber sido vacunados con anterioridad.

División General de Salud Pública y Alimentación  
CONSEJERÍA DE SANIDAD Y CONSUMO  
Comunidad de Madrid

Instituto de Salud Pública

# Nuevo calendario de **vacunación infantil**

La Consejería de Sanidad y Consumo de la Comunidad de Madrid ha publicado el calendario oficial de vacunaciones infantiles 2005, que contempla como principal novedad la incorporación de la vacuna antivariela, para aquellos niños de once años que no hayan pasado esta enfermedad o no hayan sido vacunados anteriormente contra ella.

ferina, Haemophilus influenzae tipo b, Poliomiélitis, Sarampión, Parotiditis, Rubéola, Meningococo tipo C y Varicela. El calendario de vacunaciones para la infancia, para el que se han adquirido 968.000 dosis, va dirigido a 304.231 niños y jóvenes y se desarrolla en 500 cen-

tros (centros de salud, organismos municipales y privados...). Estos programas tienen un impacto importante en la incidencia de enfermedades y en algunos casos se ha logrado su desaparición: Actualmente están próximas a la eliminación la poliomiélitis y el sarampión.

El Gobierno regional ha destinado más de 16 millones de euros a este programa, una de las medidas más eficaces para la prevención de enfermedades.

Otra novedad incorporada por la Dirección General de Salud Pública y Alimentación en este calendario consiste en la eliminación de la vacuna de la Hepatitis B para los niños de once años ya que ésta se viene administrando desde 1994 en los recién nacidos.

El programa protege además frente a otras enfermedades de gran trascendencia en estas edades: Difteria, Tétanos, Tos

## GUÍA SOBRE LOS RIESGOS DEL ALCOHOL

La Consejería de Sanidad y Consumo ha editado, a través de la Agencia Antidroga, una guía destinada a los jóvenes cuyo objetivo es sensibilizarles sobre las consecuencias negativas del consumo de alcohol en la salud, en el desempeño de actividades laborales y en la familia. Esta guía obedece a la necesidad de incidir en la prevención del consumo de alcohol, la droga empleada por mayor número de adolescentes. El 63,5% de los menores entre 14 y 18 años consume bebidas alcohólicas de forma habitual y la edad media de inicio en el consumo se sitúa en los 13,7 años. El 29,2% de los adolescentes entre 14 y 18 años declara haberse emborrachado al menos una vez en el último mes (la media de borracheras en esa edad es de 2,7 al mes).



**\* En el teléfono 901 350 350 se asesora sobre cómo abordar el consumo de drogas en el entorno familiar.**





## “La red de comunicación de accidentes va a completar el sistema de seguridad de productos”

Seis meses de intenso trabajo y de diálogo con los agentes de consumo han puesto a Carmen Martínez de Sola en el punto de arranque del nuevo curso, dispuesta a situar a Madrid en la vanguardia de la defensa de los consumidores, facilitando a los madrileños las herramientas necesarias para ejercer un consumo responsable.

En julio ha cumplido medio año al frente de la nueva Dirección General de Consumo. ¿Qué balance hace de esta etapa?

Nos hemos centrado en desarrollar la estructura de la Dirección General, creada en enero, y el Plan Integral para la Protección del Consumidor. Me he reunido con consumidores, empresarios, ayuntamientos y mancomunidades para conocer sus inquietudes y transmitirles nuestra disposición para trabajar juntos.

El consumo es muy amplio. ¿Qué cuestiones le competen y qué metas se ha fijado?

La Dirección General de Consumo vela para que el consumidor tenga garantías de lo que

le ofrecen. Es cierto que hay campos, como la alimentación o los servicios financieros, cuyas competencias recaen en otros organismos, pero desde Consumo tenemos claro nuestro compromiso con el consumidor, al que estamos formando en el conocimiento de sus derechos y al que ofrecemos nuestra asesoría y mediación cuando compra un producto o contrata un servicio no satisfactorio.

¿Realmente los organismos públicos pueden hacer algo por resolver un problema puntual de un ciudadano que se siente engañado por un comercio?

Ya lo creo; no hay más que ver los ejemplos de arbitraje que recoge esta misma revista,

casos en los que el Instituto Regional de Arbitraje en Consumo, dependiente de la Comunidad de Madrid, reúne a consumidor y empresario y dicta un laudo, un fallo que es de obligado cumplimiento. Es un sistema ágil y gratuito alternativo a la vía judicial al que ya están adheridas más de 14.000 empresas, para las que someterse al arbitraje equivale a una garantía añadida a su servicio.

¿Qué objetivos se ha fijado para este año?

Aún hay muchos ciudadanos que desconocen estas vías para resolver sus problemas de consumo. Y ese desconocimiento alcanza a todos los países europeos, tal y como ha constatado la Unión Europea. Estamos traba-

jando para que el máximo de ciudadanos sepan que al comprar un billete de avión o llevar una prenda al tinte tienen unos derechos que pueden ejercer, intensificando las campañas informativas y desde agosto hemos doblado el servicio del Teléfono del Consumidor, el 900 77 57 57. Vamos a seguir con otras medidas, como la puesta en marcha de un Portal del Consumidor. También queremos mejorar el tiempo de respuesta a las quejas y consolidar el arbitraje en la resolución de desacuerdos.

## “Queremos potenciar el arbitraje como sistema ágil y gratuito de resolución de conflictos”

¿Qué otros objetivos se marca para este año?

Principalmente la creación del Observatorio Regional de Consumo, el Portal del Consumidor, el Aula de Consumo, la Guía del Consumidor, la modificación de la estructura del Consejo de Consumo, el cambio del Registro de Asociaciones de Consumidores, y la puesta en marcha del sistema unificado de reclamaciones y de una red de comunicación de accidentes.

¿A qué se refiere con esa red?

La Dirección General de Consumo también se dedica a velar por la seguridad de los productos que se ponen en el mercado. Cuando nuestros inspectores, los de otras Administraciones, los fabricantes o los propios ciudadanos detectan que existe un producto que puede causar accidentes por tener fallos en su diseño (juguetes, vehículos, electrodomésticos, etc.), se avisa a los consumidores y el artículo es retirado del mercado. La red de comunicación de accidentes va a completar este sistema de control, ya que los centros sanitarios van a transmitirnos la información cuando atiendan accidentes.

## “Es clave que leamos la letra pequeña para evitar sorpresas”

En telecomunicaciones, ¿qué se puede hacer para acabar con la interminable lista de quejas acerca de móviles e internet?

No hay derecho a que contratar una línea de teléfono móvil se haga en un abrir y cerrar de ojos y que darse de baja sea, una carrera de obstáculos sin fin. La regulación de este sector compete al Gobierno central y, por lo tanto, hay medidas que sólo él puede dar. No obstante, a la vista de la situación hemos abierto un diálogo con el sector con tres objetivos: la puesta en marcha de oficinas operativas de reclamaciones en las principales compañías, la creación de un código de buenas prácticas que las empresas se comprometan a seguir y la ampliación del listado de empresas comprometidas con el arbitraje.

¿Es posible sancionar a las compañías que vulneran los derechos de los consumidores?

Claro que sí. De hecho, en dos años hemos quintuplicado las multas a las compañías de telecomunicaciones.

## “Hemos quintuplicado las multas al sector de telecomunicaciones”

¿Cómo valora a las asociaciones de consumidores?, ¿y a los ayuntamientos?

Las asociaciones son nuestras mejores aliadas en la tarea de vigilar el mercado y de que los agentes que en él operan respeten los derechos del consumidor. Es muy importante contar con asociaciones fuertes e independientes y que los madrileños apoyen a estas organizaciones. Es habitual que los ciudada-

nos acudan a ellas cuando tienen un problema, paguen su cuota y, una vez resuelto su caso, no vuelvan a ocuparse del movimiento asociativo, pero los problemas pueden plantearse de nuevo en cualquier momento, porque no dejamos de ser consumidores. Respecto a los ayuntamientos, vamos a dedicarnos especialmente a la coordinación y la suma de esfuerzos para que sean los principales protagonistas de nuestra política, dada su cercanía con los ciudadanos.

### PERFIL

La vida de la 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 en Alta Dirección de Instituciones Sociales, ha estado ligada al mundo de la agricultura y ganadería creando uno de los salones de referencia del sector equino: Sicab.

Su paso a la política fue en 1994, cuando se convirtió 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. En 2000 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 del Ayuntamiento hasta primeros del presente año, cuando se incorporó a la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid.

### ¿Qué recomendación hace a los consumidores madrileños?

Aún a riesgo de ser repetitiva, es clave que leamos la letra pequeña de la publicidad y de los contratos, para evitar sorpresas posteriores, y conservar toda la documentación y facturas, para asegurar la eficacia de una futura reclamación. Además, solicito a los padres y educadores que nos ayuden en nuestra tarea de formar a los jóvenes en el consumo responsable.



## OMIC GETAFE

### En otoño se publicará un folleto para inmigrantes

Informar, ayudar y orientar al consumidor; tramitar sus reclamaciones; propiciar sistemas de resolución voluntaria; fomentar el asociacionismo de los consumidores, y ejercer el control de mercado imponiendo sanciones si fuera necesario son las funciones de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) de Getafe, que funciona desde septiembre de 1984.

El responsable de la oficina, Federico Sancha, ha explicado a CONSUMADRID que las consultas más importantes en lo que va de año corresponden a telecomunicaciones, vivienda, seguros, electrodomésticos y alquiler de vivienda. Los casos que más han incrementado son los relacionados con telecomunicaciones, seguidos de cerca por la venta de electrodomésticos (a raíz de la aplicación de la Ley de Garantías), y las reparaciones de electrodomésticos y de automóviles. Durante 2004 esta OMIC recibió 5.660 consultas y las reclamaciones ascendieron a 1.201.

#### Potenciar el consumo responsable

Esta OMIC programa cada año diferentes acciones educativas con el fin de potenciar el consumo responsable en sus facetas de economía, seguridad y respeto por el entorno, a través de talleres y



## JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO

En el Ayuntamiento de Getafe, además de una oficina municipal de información al consumidor, existe una junta arbitral de consumo, que gestiona los procesos de arbitraje entre consumidores y empresarios. La consejal responsable, Sylvia Uyarra, ha explicado a CONSUMADRID cómo funciona la junta arbitral

charlas en colegios y centros municipales. En 2004 se realizaron 57 conferencias en 10 colegios (1.024 alumnos) sobre seguridad infantil, alimentación y nutrición, sistema arbitral, fabricación de alimentos...

"Procuramos editar entre 3 y 5 folletos anuales con los temas más requeridos por nuestros consumidores". Por ejemplo, para este otoño la oficina prepara un folleto dirigido a inmigrantes. "Será un folleto hecho en colaboración con el Consejo de Inmigración de Getafe", ha añadido Sancha.



Sylvia Uyarra, concejala responsable del Ayuntamiento de Getafe.

¿Cuántas empresas están adheridas a la Junta Arbitral de Consumo?

Alrededor de doscientas.

¿Y los sectores más demandados?

Las empresas de telefonía, pero sólo están adheridas Telefónica y Auna, y ésta sólo a las juntas autonómicas. Así, en la práctica, el mayor número de procesos de arbitraje corresponde a tintorerías y reparación de coches.

¿Cuántos laudos se dictaron en 2004?

Se tramitaron 62 casos, de los que 38 terminaron en laudos: 17 favorables y 21 desfavorables al consumidor. Hubo 7 resoluciones de mutuo acuerdo.

¿Cuál ha sido la compensación económica más alta y la más baja dictada en un laudo?

Este año, la mayor ha sido de 925 euros de un vestido de novia y la menor de 21 euros en telefonía.

¿Algún caso curioso de demanda?

Hay un caso como exponente de la sinrazón y el mal servicio de los teléfonos de atención al cliente: un comercial de telefonía convence a una familia para que se cambie de compañía; a los pocos días, otro comercial les hace firmar un papel sobre la línea recién instalada. Sin embargo, ese papel era una petición de línea ADSL, con lo que a los pocos días quedan activadas dos líneas y las correspondientes facturas. Durante más de dos meses, la familia intenta arreglar el entuerto en el 902 de la compañía.

¿Qué resolvió el laudo?

La compañía anuló una de las dos líneas, aunque tardaron 8 meses en hacerlo. A la familia se le devolvió el importe íntegro de todo lo que había pagado de más por esa segunda línea.

#### OFICINAS MUNICIPALES DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC)

AJALVIR	PZ. DE LA VILLA, 1	918843328	MANCOMUNIDAD HENARES-JARAMA	AVDA. DE LA CONSTITUCIÓN, 85	916278262
ALCALÁ DE HENARES	C/ MINIMOS, 1	918771730	MEJORADA DEL CAMPO	C/ MIGUEL HERNÁNDEZ, 17	916791338
ALCOBENDAS	C/ LIBERTAD 6, 3ª	916637001	MORALZARZAL	PZ. CONSTITUCIÓN, 13	918427910
ALCORCÓN	C/ MAYOR 19, 1º IZQ.	916648269	MÓSTOLES	C/ AMÉRICA, 3	916647623
ALGETE	C/ SAN JUAN DE LA CRUZ, S/N	916280871	NAVALCARNERO	C/ JOSÉ MARÍA BAUSA, 1 BIS	918101391
ARANJUEZ	C/ STUART, 91	918922442	PARLA	C/ OLIVO, 17	916986711
ARGANDA DEL REY	C/ JUAN XXIII, 4 (Mercado)	918711344	PINTO	C/ FEDERICO GARCÍA LORCA, 12	912483800
BOADILLA DEL MONTE	C/ JOSÉ ANTONIO, 42	916349300	POZUELO DE ALARCÓN	PZ. DEL PADRE VALLET, 1	914522726
BRUNETE	PZ. MAYOR, 20	918159066	RIVAS-VACIAMADRID	PZ. CONSTITUCIÓN, S/N	916602717
CIEMPOZUELOS	PZ. DE LA CONSTITUCIÓN, 9	918930004	SAN AGUSTÍN DE GUADALIX	PZ. CONSTITUCIÓN, 1	918418002
COLLADO VILLALVA	PZ. CONSTITUCIÓN, 1	918419800	SAN FERNANDO DE HENARES	PZ. FERNANDO VI, 1	916737462
COLMENAR VIEJO	PZ. DEL PUEBLO, 1	918459919	SAN LORENZO DEL ESCORIAL	PZ. CONSTITUCIÓN, 3	918903644
COSLADA	AVDA. DE LA CONSTITUCIÓN, 85	916278258	SAN MARTÍN DE LA VEGA	PZ. CONSTITUCIÓN, 1	918946111
EL ESCORIAL	PZ. ESPAÑA, 1	918901080	SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES	PZ. CONSTITUCIÓN, 1	916537429
FUENLABRADA	PZ. CONSTITUCIÓN, 1	916497023	SEVILLA LA NUEVA	PZ. DE ESPAÑA, 1	918130232
GALAPAGAR	C/ JUAN FRAILA 1, 2ª	918582298	TORREIÓN DE ARDOZ	PZ. MAYOR, 1	916566969
GETAFE	C/ MADRID 41, 1ªA	912027963	TORRELODONES	PZ. CONSTITUCIÓN, S/N	918562146
GRIÑÓN	PZ. MAYOR, 1	918140014	TORREMOCHA DEL JARAMA	PZ. TERCIA, 1	918430019
HUMANES DE MADRID	PZ. CONSTITUCIÓN, 19-A	914982049	TRES CANTOS	PZ. ESTACIÓN, 3	912938057
LAS ROZAS	C/ JOSÉ ECHEGARAY 22, 2ª	916402900	VALDEMORO	C/ TENERÍAS, 28	918017296
LEGANÉS	AVDA. GIBRALTAR, 2	912489732	VILLANUEVA DE LA CAÑADA	C/ ROSALES, 1	918117315
MADRID	GRAN VÍA 24, 3ª	010	VILLANUEVA DEL PARDILLO	AVDA. JUAN CARLOS I, 78	918100929
MAJADAHONDA	C/ JOAQUÍN TURINA, 2	916349107	VILLAVICIOSA DE ODÓN	PZ. CONSTITUCIÓN, 1	916219163





## OMIC VALDEMORO

### Fuerte impulso a la educación en los colegios

La Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) de Valdemoro está realizando durante 2005 un gran esfuerzo para ampliar sus actividades de formación y educación. Así, dentro de los talleres escolares programados se están llevando a cabo 195 cursos para escolares bajo el título Educación del Consumidor en la Escuela, lo que supone un aumento de un 53% respecto al año anterior. Un segundo programa es el denominado Comamos Bien en el Recreo, del que hay previstos 14 talleres en los cursos de primaria de los centros que así lo soliciten a la OMIC.

Esta oficina nació en 1987 y, desde entonces, ha atendido a alrededor de 18.000 personas. "Desde aquí, facilitamos información y formación en consumo, tramitamos reclamaciones, llevamos a cabo labores de apoyo a la inspección de consumo de la Comunidad



El concejal de Consumo de Valdemoro, Juan Ángel Villaseñor.

de Madrid, así como la edición y distribución de hojas de reclamaciones y, en 2005, hemos asumido también la capacidad sancionadora", ha explicado a CONSUMADRID el concejal de Consumo, Juan Ángel Villaseñor.

En los últimos cinco años y debido al crecimiento de la población, que actualmente está en torno a los 45.000 habitantes, tanto el número de consultas como el de reclamaciones se ha incrementado en un 40%. "En lo que va de año hemos aten-

dido 680 consultas y 187 reclamaciones", ha señalado María Paz Horneros, técnico de Consumo de la OMIC.

#### Formando al consumidor

Para esta OMIC es fundamental la educación en el consumo y por ello actúa desde diferentes ámbitos. Dentro del Programa Regional de Información y Reclamaciones se realizan diferentes campañas informativas: sobre arbitraje, Ley de Garantías... También se ha editado un boletín de consumo para acercar la legislación a todos los consumidores.

Para el mes de octubre está prevista la exposición Consumo Responsable, Comercio Justo y Desarrollo Sostenible. Esta exposición itinerante, que ya ha pasado por varios municipios madrileños, está dirigida tanto a educación primaria como a la tercera edad.



## OMIC EL ESCORIAL

### "El 40% de las quejas se resuelve con la mediación"

La Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) de El Escorial realiza actividades de asesoramiento, información, defensa de consumidores, formación en materia de consumo, tramitación de quejas y reclamaciones y fomento de la participación ciudadana. Para ello, desarrolla campañas divulgativas, cursos de formación en materia de consumo, y edita publicaciones, como la Guía 2005, en la que se facilita información y consejos útiles a los consumidores.

Las principales quejas se refieren a telefonía móvil y problemas relacionados con el consumo eléctrico, aunque también son habituales las relativas a ruidos. Los sectores que más consultas generan son los de hostelería, comercio, construcción, seguros y talleres.

El concejal de Comercio y Consumo de El Escorial, Luis Vicente Segovia, ha destacado a CONSUMADRID el notable aumento de reclamaciones y consultas en fechas puntuales como verano, Navidades o Semana Santa, debido a que la población se triplica. A pesar del volumen de quejas, Luis Vicente Segovia destaca que "alrededor del 40% se soluciona en la OMIC gracias a la mediación". Así, el año 2004 se realizaron 160 reclamaciones, de las que se resolvieron por mediación 74. En lo que va de año el número de denuncias se ha incrementado en un 10%.

La OMIC de El Escorial colabora con la Comunidad de Madrid "mediante el arbitraje de consenso entre los implicados, la recepción y remisión de denuncias y la información a los consumidores", ha explicado.



El concejal de Comercio y Consumo de El Escorial, Luis Vicente Segovia.



## ORIC SUROESTE DE MADRID

### Servicios de consumo al alcance del medio rural



El concejal de Consumo de Moraleja de Enmedio, César Hernández, y la presidenta de CECU, María Rodríguez.

**La oficina ha constatado que las juntas arbitrales aún siguen siendo unas desconocidas para un gran número de madrileños**

Por su parte, el presidente de la Mancomunidad y alcalde de Moraleja de Enmedio, Carlos Alberto Estrada, ha afirmado que están intentando paliar cierto desconocimiento entre los consumidores, "especialmente sobre el funcionamiento de las juntas arbitrales de consumo y sobre la posibilidad de acudir al procedimiento civil sin necesidad de recurrir a un abogado o a un procurador cuando las cuantías reclamadas no superan los 900 euros".

Los proyectos en materia de consumo que desarrollará la Mancomunidad a corto plazo se centran básicamente en campañas informativas sobre los derechos de los consumidores o sobre buenas prácticas de consumo, así como el desarrollo de jornadas informativas. En este sentido, Estrada ha asegurado: "el objetivo de la Mancomunidad es atender las demandas y necesidades de nuestros vecinos a través de la unión de recursos de los municipios, que por su proximidad al ciudadano son un marco privilegiado para desarrollar programas de información, asesoramiento y concienciación".

La Oficina Regional de Información al Consumidor (ORIC) Suroeste de Madrid, con sede en Moraleja de Enmedio, comenzó a funcionar en 2003 para los diez municipios de la Mancomunidad Suroeste, que agrupan a una población de 53.000 habitantes.

A través del Proyecto Alcance, y con la financiación de la Comunidad de Madrid, la Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU) se encarga de prestar asesoramiento jurídico a los usuarios, así como de impartir charlas sobre temas de interés para los consumidores. Además, "CECU desarrolla acciones de información dirigidas a los alcaldes y concejales de Consumo de la zona y a los propios usuarios, y actividades de formación, como charlas, cine-forum y cur-

#### SECTORES CON MÁS QUEJAS

Vivienda (compra)	19,6% s/ total
Telefonía	15,5%
Telecomunicaciones	11,1%
Gas	9,2%
Compra muebles	3,5%
Servicios bancarios	3,2%
Agencias de viajes	2,8%

ses de capacitación, ha explicado a CONSUMADRID la presidenta de CECU, María Rodríguez. En su opinión, sí existe información suficiente, "aunque hay que ir incrementándola, sobre todo, a través de las nuevas tecnologías y en las poblaciones rurales o con un índice de población pequeño".

#### OFICINAS REGIONALES DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (ORIC)

SUROESTE DE MADRID	MISECAM	LA MALICIOSA	LOS PINARES
☎ 913640276	☎ 917130770	☎ 915310146	☎ 915640118
ARROYOMOLINOS	BELMONTE DEL TAJO	BECERRIL DE LA SIERRA	ALDEA DEL FRESNO
BATRES	BRUE DE TAJO	CERCEDILLA	CADALSO DE LOS VIDRIOS
CASARRUBUELOS	CARABAÑA	COLLADO MEDIANO	CENICIENTOS
CUBAS DE LA SAGRA	ESTREmera	GUADARRAMA	COLMENAR DE ARROYO
GRIÑÓN	FUENTIDUEÑA DE TAJO	LOS MOLINOS	CHAPINERÍA
MORALEJA DE ENMEDIO	ORUSCO DE TAJUÑA	NAVACERRADA	NAVAS DEL REY
SERRANILLOS DEL VALLE	PERALES DE TAJUÑA		PELAYOS DE LA PRESA
TORREJÓN DE LA CALZADA	TIELMES		ROZAS DE PUERTO REAL
TORREJÓN DE VELASCO	VALDARACETE		VILLA DEL PRADO
	VALDELAGUNA		SAN MARTÍN DE VALDEIGLESIAS
	VALDILECHA		
	VILLAMANRIQUE		
	VILLAREJO DE SALVANÉS		

#### Motivos de consulta

Rodríguez ha añadido que los motivos principales para acudir a la ORIC son "la deficiencia de la prestación de servicios seguido por incumplimientos en las condiciones de venta, cláusulas abusivas y precios".

La colaboración con la Comunidad de Madrid se concreta en el "seguimiento puntual de información", y con actuaciones conjuntas con la Mancomunidad.



# La Comunidad lanza una campaña para concienciar a los madrileños en el uso racional del agua

Para hacer frente a la alerta por sequía en que se encuentra la región, el Canal de Isabel II ha puesto en marcha la campaña que bajo el lema "Súmate al Reto del Agua" se ha desarrollado a través del reparto de folletos informativos, una página web y un teléfono gratuito de información, como medidas más destacables.



El teléfono 9000CANAL (se marca el 9000 22 625) ofrece consejos para ahorrar y recoge avisos de pérdidas de agua

Un equipo de personas llamado "Corresponsales del Agua" ha recorrido este verano las poblaciones madrileñas repartiendo dípticos informativos -se han editado 1.500.000- y pegatinas con consejos para ahorrar agua. Estos voluntarios, uniformados con la camiseta de la campaña, han paseado a pie por las principales vías comerciales de las localidades dialogando con los comerciantes para que se sumaran a este reto.

Pero la alerta por sequía continúa y, por lo tanto, también la información. A través de la página web [www.elretodelagua.com](http://www.elretodelagua.com), los usuarios pueden descargarse consejos para hacer un uso más racional de este recurso y conocer la situación de las reservas de agua almacenadas (al cierre de esta edición, los pantanos que abastecen la Comunidad estaban al 40% de su capacidad). Asimismo, el teléfono gratuito, 9000CANAL (con el que se conecta marcando 9000 22 625), informa sobre maneras de ahorrar agua y priorizar avisos de fuga y roturas de tuberías.



Cuando te laves los dientes, utiliza un vaso. No dejes el grifo abierto. Llena moderadamente el lavabo para lavarte la cara, las manos o afeitarte. Ahorrarás 12 litros al minuto.



No uses el inodoro como cubo de basura, coloca una papelera. Ahorrarás de 6 a 12 litros cada vez.



Cierra levemente la llave de paso de vivienda, no apreciarás la diferencia y ahorrarás una gran cantidad de agua diariamente.



Repara los grifos o ducha que gotean o cámbiales por sistemas monomando. Ahorrarás una media de 170 litros de agua al mes. Pon dispositivos de ahorro en los grifos y duchas, reducirás el consumo casi en un 50%.



Utiliza la lavadora y el lavavajillas con la carga completa y el programa adecuado. Cuando lavas a mano consumes un 40% más de agua.



Riega tus plantas y el jardín al anochecer o amanecer. Utiliza sistemas de riego automáticos, por goteo o aspersión.



Instala una cisterna de doble pulsador. Reducirás a la mitad el consumo de agua.



Dúchate en vez de bañarte y cierra el grifo mientras te enjabonas. Ahorrarás una media de 150 litros cada vez.



Ponte en contacto con el Canal de Isabel II, en el número 9000 CANAL, para comunicar pérdidas de agua.



Utiliza siempre el sentido común y no desperdices ni una gota de agua.

# Guía básica para comenzar el curso

La Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid ha editado un folleto informativo orientado a concienciar a los madrileños sobre el consumo responsable, de cara al inicio del nuevo curso escolar. Con este folleto se pretende difundir una serie de consejos prácticos ligados a la vuelta al colegio.

## EL TRANSPORTE

Conviene conocer las condiciones del transporte que ofrece el centro y comprobar cualquier duda que pueda haber sobre el mismo, especialmente, en lo que se refiere a la seguridad del vehículo, de la ruta y que se realice por empresas debidamente autorizadas por la Consejería de Transporte e Infraestructuras. Antes de contratar este servicio, valoremos si el recorrido y la madurez de cada chico permiten que vaya al centro educativo por sí mismo, sea en transporte público, o caminando, lo que contribuirá a su autonomía y responsabilidad.



## EL COMEDOR ESCOLAR

El servicio de comedor escolar debe cumplir con los requisitos de control de calidad y sanitario de los alimentos. La manipulación y distribución debe realizarse de forma correcta. Estos procesos deben controlarse tanto por el centro educativo como por los organismos públicos competentes, lo que no excluye que nos interese por dichos aspectos.

## LA ROPA Y EL CALZADO

El gasto en el uniforme escolar, cuando es obligatorio, se produce todos los cursos. Aunque para muchos no sea determinante, puede ser un elemento a tener en cuenta antes de decidir en qué centro matriculamos a nuestros hijos. La ropa y el calzado no son elementos directamente vinculados con el nuevo curso, pero son necesarios. La influencia de la publicidad y de los compañeros de grupo llevan a muchos adolescentes y preadolescentes a exigir marcas o calidades específicas. Conviene analizar la calidad de la ropa y el calzado, prestando especial atención a que se encuentren correctamente etiquetados.



El consejero de Sanidad y Consumo, Manuel Lamela, presentó a primeros de septiembre la campaña informativa sobre la vuelta al colegio en el Parque de El Retiro junto a la viceconsejera de Ordenación Sanitaria, Salud Pública y Consumo, María Inés López-Ibor (derecha) y a la directora general de Consumo, Carmen Martínez de Sola.

## EL USO DE INTERNET Y

## DEL TELÉFONO



Hablemos claramente con los chicos... y vigilemos su uso. Debemos advertirles del precio tan elevado de las llamadas con ciertos prefijos (803, 806, 807 y 907), además de la inconveniencia de sus contenidos. La autoridad, expresada con prudencia y diálogo, facilitará la toma de decisiones equilibradas.





## EL PESO DEL SABER

La carga que llevan chicos y chicas a la escuela y lo que soporta su espalda no debería suponer más de un 10% de su propio peso. Los materiales que se llevan a la escuela deben ser los precisos. Acostumbremos a los jóvenes estudiantes a preparar los materiales necesarios para el día siguiente, dejando en casa lo superfluo. El saber no guarda la menor relación con el peso.

## EL MATERIAL ESCOLAR



Es aceptable hacer concesiones al gusto de los chicos, siempre que sean sensatas y ajustadas a las necesidades.

Pero mostrar el valor de utilizar antiguos cuadernos y otros materiales en buen estado tiene un valor educativo: realzar el valor de las cosas, reducir la producción de residuos y mostrar que podemos apreciar los objetos por encima de las modas.

## LA PEDICULOSIS

La pediculosis es el término técnico que se da a los brotes de piojos. El control debe hacerse en el domicilio, con revisión a todos los miembros de la familia, y el tratamiento será con productos a base de piretrina a todo el que presente liendres o parásitos adultos: se debe aplicar una loción al 1-1,5% de piretrina sobre el pelo seco, dejándola actuar una o dos horas y luego lavar el pelo con champú (pediculicida o normal) eliminando a los parásitos muertos o paralizados (a continuación hay que aplicar una mezcla de agua templada y vinagre para disolver el cemento de agarre de las liendres y retirarlas manualmente). El tratamiento se debe repetir a los 10 días para eliminar los parásitos resistentes. Hay que lavar las prendas de contacto con la cabeza con agua lo más caliente posible y sumergir los objetos de peinado en loción pediculicida. No se deben realizar tratamientos "preventivos", ni aplicar colonias pediculicidas; además de irritar innecesariamente el cuero cabelludo, pueden provocar resistencias.

## LIBROS DE TEXTO

Al adquirir los libros debemos solicitar tique o factura, que nos facilitará el cambio o devolución de aquellos textos que no se ajusten a los recomendados por el centro educativo, presenten fallos de edición o cualquier otra anomalía. Es recomendable no forrarlos ni personalizarlos hasta estar seguros de su utilidad.

## ACTIVIDAD EXTRAESCOLAR



Lo que pueden ser unas actividades que completan la formación y a veces contribuyen al disfrute de los ms jóvenes, puede convertirse en una carga generadora de ansiedad.

Es bueno considerar los motivos por los que les inscribimos en actividades tan diversas. Permitamos que tengan su tiempo libre.

## NUESTROS CONSEJOS

- En cada compra de vuelta al cole podemos valorar en qué grado contribuye el producto al consumo sostenible. Indaguemos en las etiquetas la forma en que cada producto puede ser eliminado, reciclado o dónde se ha fabricado. Pensemos además si no tenemos alguna alternativa menos agresiva con el medio.
- Las asociaciones de madres y padres de alumnos son la vía prevista para tratar los problemas que afectan a la comunidad educativa (alumnos, profesores, padres). Participar en ellas es una oportunidad para colaborar e influir en las decisiones del centro.



# Enseñanza no reglada: conocer tus derechos es saber más

Los centros de enseñanza no reglada, como academias y promotores de cursos a través de internet, ganan clientes poco a poco; sin embargo, el usuario debe conocer las condiciones que regulan este sector para evitar problemas y situaciones desagradables. La Comunidad de Madrid cuenta con un decreto específico sobre el sector que ofrece mayor protección a los usuarios y da respuesta a sus problemas, que en la mayoría de los casos tienen relación con la oferta, promoción y publicidad sobre los cursos que se imparten.

## PUBLICIDAD

Las ofertas y la publicidad que se realicen deben exhibir la leyenda: "Enseñanzas que no conducen a la obtención de un título con valor oficial".

- Es obligatorio que exista un tablón de anuncios en el que se identifique al titular del centro, así como los cursos, horario de atención al público y posibilidad de desistimiento.
  - Cuando se contrate a través de Internet se debe facilitar la misma información que figura en el tablón.
  - Los folletos informativos deben estar obligatoriamente a disposición del consumidor y, entre otras cosas, incluirán la cualificación de quienes impartirán el curso, causas de resolución del contrato y precio del curso, indicando las mensualidades y la forma de pago.
  - Si el curso se paga a plazos debe informarse del importe de cada cuota, fecha de vencimiento y número total, y debe proporcionarse toda la información necesaria sobre el crédito y la entidad con la que se contrata.



## CONTRATOS

Las menciones obligatorias en el contrato son las siguientes:

1. Se identificará a las partes intervinientes, sus derechos y obligaciones y el contrato se extenderá por duplicado.
2. Las cláusulas de los contratos deberán estar redactadas con claridad y precisión.
3. Se entregarán folletos informativos, así como una copia del escrito de la financiación.
4. La entidad contratante deberá conservar los contratos a disposición de las autoridades durante tres años.
5. Si la contratación se efectúa a través de Internet ésta deberá confirmarse inmediatamente después de la aceptación y se tendrá que remitir una copia al alumno.
6. El centro está obligado a entregar factura, recibo o justificante de pago al alumno. Si el alumno lo pide, tiene obligación de expedir certificaciones de su rendimiento.

## ¿QUIERES MÁS INFORMACIÓN?

Si quieres saber más pídenos este folleto en el correo [consumadrid@salud.madrid.org](mailto:consumadrid@salud.madrid.org) o en el teléfono 900 77 57 57.



## CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

La Comunidad de Madrid ha elaborado un código de buenas prácticas específico para el sector de la enseñanza no reglada cuyo objetivo es unificar criterios y mejorar la calidad de los contratos. Las empresas que voluntariamente se comprometen a seguir dicho código reciben una acreditación (ver imagen), lo que supone una garantía de calidad añadida para los alumnos que estudian en ellas.

## PREGUNTAS MÁS FRECUENTES

Estas son dos de las cuestiones sobre el sector de la enseñanza no reglada que más frecuentemente llegan al Teléfono del Consumidor, servicio de información promovido por la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid. El teléfono, 900 77 57 57, informa sobre cualquier cuestión relativa a los derechos del consumidor y sobre cómo reclamar en caso de recibir un producto o un servicio.

### Voy a contratar un curso con formación a distancia. ¿Qué información deben facilitarme?

Además de la información general obligatoria, deben facilitarle otra sobre el material informático o de otro tipo que el centro no vaya a facilitar y que sea necesario para poder seguir el curso, así como sobre el sistema para contactar con el profesorado, gestiones administrativas y de atención al público, el coste de la hora o minuto de conexión en caso de tarificación adicional, el tiempo necesario de comunicación estimado para el seguimiento del curso con aprovechamiento y si esos costes corren o no a cargo del alumno.

### ¿Qué documento que justifique el pago que he hecho debe darme la academia?

El centro debe entregarle factura, recibo o justificante de pago. En dicho documento deben figurar los datos de los contratantes, la denominación del curso, su importe total, desglosando la cantidad correspondiente al IVA, el lugar y la fecha de emisión.

## NORMATIVA

El Decreto 84/ 2004 de 13 mayo de la Comunidad de Madrid regula los derechos de los alumnos de enseñanza no reglada y ofrece mayor protección al usuario en campos como la información que el centro debe dar, la exigencia de expedir certificaciones, los tipos de contrato y las consecuencias económicas del incumplimiento contractual.

## NUESTROS CONSEJOS:

1. Antes de firmar un contrato con un centro privado de enseñanza lea con atención las condiciones, especialmente las referidas a la financiación, si los pagos han de hacerse directamente al centro o a una financiera, si se efectúa mediante un crédito al consumo...
2. Desconfíe de la publicidad en que se indique, por ejemplo, que el título está reconocido por el Ministerio de Educación u organismo equivalente. Guarde la publicidad, el centro es responsable de las condiciones que oferte en ella. Exija justificante de los pagos que realice, desglosados por conceptos.

# Los laboratorios de análisis, aliados en el control de la calidad y la seguridad de los productos

Controlar la calidad y la seguridad de los productos puestos a disposición de los consumidores es una de las funciones que ejerce la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid. Para ello, toma muestras de productos y los analiza en diversos laboratorios retirando del mercado aquéllos que resulten peligrosos y sancionando a las empresas que no cumplan las normas de calidad. CONSUMADRID ha visitado cuatro de estos centros con los que Consumo colabora.

Por lo general, son los inspectores de la Dirección General de Consumo quienes toman las muestras de los productos que puedan presentar algún indicio de peligrosidad o baja calidad. Estas muestras son sometidas a examen.

Los laboratorios son centros especializados que cuentan con instalaciones, instrumental y personal altamente cualificados. Se trata de laboratorios oficiales, acreditados y en ocasiones, dependiendo del tipo de productos, autorizados por la Unión Europea.

Los ensayos se realizan mediante técnicas apropiadas. Así, por ejemplo, en los textiles se comprueba la composición y su relación con lo indicado en la etiqueta; en el caso de juguetes, productos eléctricos, máquinas de uso doméstico, etc. se examina si son conformes con los requisitos de seguridad vigentes. En el caso de otros productos, como los combustibles de automoción, se comprueban los parámetros establecidos en la normativa específica.

Una vez realizados los ensayos, los laboratorios emiten el correspondiente informe en el que reflejan los resultados. Estos informes sirven de base para determinar la falta de calidad o seguridad de los productos ensayados y permiten a la inspección adoptar las medidas oportunas.

Si los incumplimientos en materia de seguridad pueden representar un riesgo para los consumidores, se retira el producto de la comercialización

## CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD



Un laboratorio a disposición de las Administraciones públicas

## DIVISIÓN DE INGENIERÍA DE MÁQUINAS



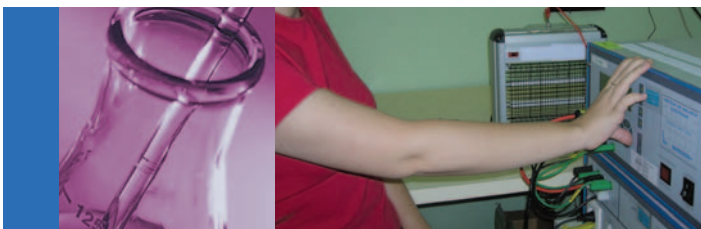
El material debe ser adecuado para prevenir riesgos

## LABORATORIO DE PRODUCTOS PETROLÍFEROS



A la búsqueda de problemas de calidad y fraude fiscal en los carburantes

## LABORATORIO CENTRAL OFICIAL DE ELECTROTECNIA



El porcentaje de productos que no pasan el examen es alto, ya que vienen bajo sospecha

y se alerta al resto de comunidades autónomas y países (si fuera necesario) para que tomen las medidas que consideren.

En caso de incumplimientos de calidad, la Dirección General de Consumo incoa el correspondiente expediente sancionador.



## ¿Cómo toman las muestras los inspectores?

Los inspectores toman muestras levantando acta y, salvo excepciones, toman tres de cada producto: una se destina para el análisis inicial; si de él se desprenden irregularidades, el responsable del producto puede solicitar un análisis contradictorio para lo que se emplea la muestra dos. Si discrepan ambos análisis, el análisis de la tres es dirimente.

La Comunidad de Madrid envía al Centro de Investigación y Control de la Calidad (integrado en el Instituto Nacional del Consumo) juguetes, textiles, artículos electrónicos, etc. Este laboratorio trabaja sólo para las Administraciones Pú-

blicas con responsabilidad en la protección de los consumidores. Para desarrollar su actividad, el centro dispone de modernas instalaciones, la dotación instrumental más avanzada y un personal altamente cualificado, que ronda las 120 personas.

La División de Ingeniería de Máquinas de la Universidad Politécnica de Madrid analiza para la Comunidad de Madrid maquinaria de uso doméstico como equipos de gimnasia, bricolaje y las motos en miniatura, que tanta polémica han

desatado (ver página 4). En este laboratorio se analizan también objetos relacionados con la seguridad en la maquinaria laboral: "es imprescindible prevenir los riesgos y para ello el material utilizado debe cumplir todas las normas", dicen sus responsables.

A este laboratorio llegan muestras de carburantes que la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid toma en todo su territorio. "Cada año se acuerdan los parámetros que se van a estudiar; por ejemplo, el nivel de azufre o si existe frau-

de fiscal al mezclar gasóleo normal con su variante agrícola, que paga menos impuestos", señalan los responsables del laboratorio. Gracias a este tipo de controles, la calidad de los carburantes en los últimos años suele ser satisfactoria, al contrario de lo que ocurría antes.

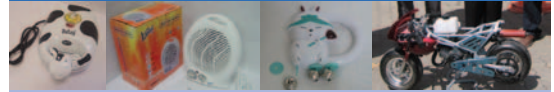
A través de un convenio, que ya vive su cuarto año de vida, el Laboratorio Central Oficial de Electrotecnia recibe diferentes muestras de productos eléctricos potencialmente peligrosos. "Un porcentaje muy elevado de los productos que peritamos no cumple

las normas básicas de seguridad. Hay que tener en cuenta que los objetos eléctricos sometidos a estudio ya se tiene la sospecha de que pueden ser peligrosos y casi siempre suele ser cierto", como han señalado los profesionales y técnicos responsables del laboratorio.



CONSUMADRID dedicará en sus próximas ediciones un espacio para conocer más sobre la actividad de estos laboratorios.

## ALERTAS DE PRODUCTOS INSEGUROS EMITIDAS DESDE LA COMUNIDAD DE MADRID



### PRODUCTO. MARCA. MODELO TIPO DE RIESGO

**VEHÍCULO. MERCEDES-BENZ.** Toda la gama de la clase SL, E (ejec. 211) y CLSE (ejec. 211) y CLS. **Riesgo:** ACCIDENTE DE CIRCULACIÓN\*

**VEHÍCULO. MERCEDES-BENZ.** Modelo SMART FORTWO. **Riesgo:** ACCIDENTE DE CIRCULACIÓN\*

**VEHÍCULO. MAZDA.** Modelo MAZDA3 1.6 Diesel. **Riesgo:** INCENDIO\*

**BATERÍAS DE LITIO RECARGABLES PARA PC. LG.** Modelos A1061, A1079 y A1078. **Riesgo:** QUEMADURAS Y CORTOCIRCUITO\*

**CORTACÉSPED. CASTELGARDEN.** Modelo R534TRH 53 CM. **Riesgo:** HERIDAS Y LESIONES\*

**SANDWICHERA. BREVILLE.** Modelo DAISY TR135. **ATRACTIVA NIÑOS.** **Riesgo:** QUEMADURAS

**CALEFACTOR SOPLANTE. VIDAL.** Modelo 0204413. **Riesgo:** ACCESO A PARTES ACTIVAS

**PLATO, BOL Y VASO DE PLÁSTICO.** Códigos 620336, 620328 y 620348 distribuidos por DECATHLON. **Riesgo:** INTOXICACIÓN\*

**SONAJERO.** Modelo SERIE INSTRUMENTOS MUSICALES. **Riesgo:** ASFIXIA

**MINIMOTO. EUROLITE.** Modelo SQ 40 A. **Riesgo:** LESIONES Y HERIDAS

**VEHÍCULO. TOYOTA.** Modelo LAND CRUISER SERIE 90 (producidos entre mayo 2001 y Sept. 2002). **Riesgo:** ACCIDENTE DE CIRCULACIÓN\*

**BATERÍA RECARGABLE DE LITIO PARA PC PORTÁTIL.** AMILO Y AMILO PRO DE FUJITSU SIEMENS COMPUTERS. **Riesgo:** SOBRECALENTAMIENTO BATERÍAS \*

**AMOLADORA DE 230 MM, 2100 W. PRACTYL.** Nº de serie 196287. **Riesgo:** CORTES Y HERIDAS\*

**CASCOS CICLISMO. SPORT 100 (3 COLORES)- SPORT 300 JR (2 COL.).** DECATHLON, códigos 557307, 559141, 557361, 332167, 557620. **Riesgo:** RIESGO PARA SEGURIDAD EN CASO CAÍDA/ACCIDENTE TRÁFICO\*

**LÁMPARA HALÓGENA. BATTERMAX.** Modelo JCG4. **Riesgo:** CHOQUES ELÉCTRICOS

**JUGUETE MUSICAL ELECTRÓNICO "GUSANO 2003". SUPER VALOR** **Riesgo:** CORTES Y HERIDAS

**MINIMOTO. POCKET BIKE, modelo 49 CC** **Riesgo:** HERIDAS Y LESIONES

**VEHÍCULO. JAGUAR, \* modelo CF1 (JAGUAR X-TYPE)** **Riesgo:** POSIBLE AVERÍA MECÁNICA

**VEHÍCULO. SUBARU \* modelo LEGACY MY 04&05** **Riesgo:** ACCIDENTES DE TRÁFICO - HERIDAS Y LESIONES

**CUCO DE MIMBRE CON PATAS. VTV, modelo 68122 182** **CUCO NATURAL.** **Riesgo:** HERIDAS Y LESIONES

**ALERTAS EMITIDAS ENTRE EL 15 DE MAYO Y EL 15 DE AGOSTO DE 2005** \* Medidas voluntarias comunicadas por los productores.

ALERTAS EMITIDAS ENTRE EL 15 DE MAYO Y EL 15 DE AGOSTO DE 2005 \* Medidas voluntarias comunicadas por los productores.



# FUCI. “Reclamar ante un problema no debe ser una excepción, sino algo normal”

La información y la educación permanente de los consumidores a través del desarrollo de una cultura del consumo sostenible son las premisas principales que promueve la Federación de Usuarios y Consumidores Independiente.

La Federación de Usuarios y Consumidores Independientes (FUCI) nació aglutinando varias asociaciones de consumidores de ámbito local y provincial con el objetivo de sumar esfuerzos para fortalecer los derechos de los consumidores en la Comunidad de Madrid. La presidenta de FUCI, Agustina Laguna, ha explicado a CONSUMADRID que las asociaciones que componen la Federación están ubicadas en diferentes ámbitos de la Comunidad y son Informacu 2000, Informacu Alcalá de Henares, Informacu Móstoles, Informacu Moncloa, Informacu Norte, Informacu Chamartín, Edefa y La Defensa de Leganés. Entre todas aglutinan a 23.458 socios.

Agustina Laguna ha señalado que las asociaciones de consumidores juegan un papel equilibrador en la sociedad. “Promovemos los derechos y obligaciones de todos, abogamos por contratos equilibrados y sin cláusulas abusivas, por la información transparente y veraz de los productos y hacemos un seguimiento del control que la administración ejerce”.

Todos los proyectos y las actividades de FUCI tienen que ver con la información y la educación permanente de los consumidores desarrollando la cultura del consumo sostenible. FUCI lleva años estrechando lazos con las asociaciones de personas con discapacidad y son especialmente importantes las actividades en el campo de la integración de este colectivo, haciendo valer sus derechos con normalidad.

## Información y formación

En FUCI la labor de formación e información es constante. Su reto es conseguir que el consumidor ejerza normalmente sus derechos en sus actos de cada día. Se-



La presidenta de FUCI, Agustina Laguna.

gún Laguna, “reclamar cuando están agredíendote no debe ser una excepción, sino un acto normal, tanto por el que reclama como por parte del que la recibe, que la debe interpretar de manera positiva porque le permitirá corregir una deficiencia”.

## Inmigración

Uno de los proyectos a corto plazo de Fuci es trabajar sobre los hábitos de consumo de los inmigrantes en la Comunidad de Madrid, un colectivo que tiene sus propias maneras de consumir y que debe poder ejercer sus derechos. “Ya hemos establecido algún convenio para conocer sus hábitos y preocupaciones en esta materia, e irlos introduciendo en las reglas del juego de los derechos y obligaciones de nuestro marco jurídico”.

## Colaboración con la Administración

FUCI colabora con la Comunidad de Ma-

drid en las Juntas Arbitrales de Consumo, en las Oficinas Regionales de Información al Consumidor (ORIC) y en distintos órganos de participación, como el Consejo de Consumo, y en las comisiones provinciales de precios. En este sentido, Agustina Laguna ha destacado que la Comunidad de Madrid está “dando saltos importantes en sus prioridades en materia de consumo, aunque es importante revisar todas las tareas de coordinación”.

## CALIDAD

FUCI también está muy implicada en los problemas de calidad y apuesta por hacer discriminación positiva a aquellos servicios que están dando un paso más en ofrecer a sus consumidores calidad añadida a su servicio, asumen códigos de autorregulación y suscriben códigos de buenas prácticas.

# Adicae. “Nuestra asociación es especialista en la defensa judicial colectiva”

La Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros (Adicae) nació en la Comunidad de Madrid como respuesta a la necesidad creciente del consumidor de asesoramiento independiente, información, formación y ayuda en un campo tan complejo como es el financiero.

En la actualidad tiene 5.500 socios, y aunque la asociación está especializada en asuntos relacionados con servicios financieros, “atendemos todo tipo de reclamaciones”, ha asegurado a CONSUMADRID el vicepresidente de Adicae, Fernando Herrero. Con el ánimo de favorecer el movimiento voluntario y la participación de los socios, Adicae ha incorporado a sus estatutos el principio de participación de los socios. La finalidad es “que no consideren la asociación como un prestador de servicios, sino una organización ciudadana en la que pueden intervenir, concurrir y cooperar”.

Una de las especialidades de Adicae es la defensa judicial colectiva, y ha sido uno de estos casos, el escándalo Gescartera, el que más impulso y proyección ha dado a la asociación, con la defensa de 1.000 personas. En estos conflictos que afectan a una multiplicidad de consumidores Adicae actúa como un paraguas protector en su defensa, representándoles ante los tribunales y realizando las actuaciones pertinentes.

## \* PREOCUPACIONES DE LOS USUARIOS

- Hipotecas: comisiones y cancelación.
- Comisiones bancarias.
- Seguros: reconocimiento de derechos y confusión en la redacción de contratos.
- Créditos al consumo: financiación de cursos de academias.
- Telefonía: este sector acapara el 20% de las reclamaciones de los usuarios.



El vicepresidente de Adicae, Fernando Herrero.

Algunos de los pleitos colectivos que ha defendido Adicae y que más repercusión mediática han tenido son: Gescartera, Opening, Terra, Eurobank, la promotora inmobiliaria CPV o Bankfisa.

Entre sus proyectos de futuro destaca Europa Suma de Diversidades, que busca la participación de los consumidores en la elaboración de normas, a partir del conocimiento de sus derechos. Otra vertiente es la cooperación y colaboración entre asociaciones de consumidores y grupos de población especialmente sensibles como jóvenes o discapacitados. Finalmente, Adicae está realizando una campaña sobre comisiones bancarias abusivas.

### Adicae y la Administración

Adicae colabora activamente con la Comunidad de Madrid en jornadas, eventos, arbitrajes de consumo, etc. Para Herrero, la creación este año de la Dirección General de Consumo “es algo esperanzador y puede suponer un gran avance, ya que el consumo siempre ha sido el hermano pobre”.

### Iniciativas y actividades

Una de las actuaciones que más actividad genera en Adicae son las campañas informativas, en algunos casos patrocinadas por la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid. Es el caso de la campaña de Formación del Joven Consumidor en materia de Ley de Garantías.

### Papel de las asociaciones de consumidores

Las asociaciones de consumidores, según el vicepresidente de Adicae, deben realizar un papel fundamental “porque son organizaciones que representan al colectivo más amplio que existe: el consumidor y todos somos consumidores en algún momento de nuestra vida”. Fernando Herrero considera que la asociación también debería ocupar un lugar destacado en la elaboración de normas que afectan al consumidor y a las políticas de consumo. Por supuesto, otra de sus labores es la denuncia pública y también actúa como contrapeso al sector empresarial, que se agrupa en lobby.

## Denuncias contra las compañías de telefonía móvil por cobrar tarifas excesivas

La Organización de Consumidores y Usuarios (OCU) y la Unión de Consumidores de España (UCE) han presentado sendas denuncias administrativas contra las tres principales compañías de telefonía móvil que operan en España por aplicar prácticas irregulares de tarificación. La OCU ha presentado una denuncia ante la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones por el redondeo en las tarifas. Según la OCU, las prácticas denunciadas, consistentes en la tarificación por bloques de 30 segundos y en el cobro de un coste inicial y un coste mínimo a la vez, suponen un abuso contra los consumido-



res y un incremento encubierto de tarifas. El objetivo es que se declare abusivo el redondeo al alza, como ya ha sucedido en otros sectores, y se obligue a cobrar sólo por lo consumido.

Por otro lado, la UCE ha presentado una demanda contra las tres operadoras de móviles ante el Servicio de Defensa de la Competencia por "acordar de forma conjunta el redondeo al alza". A juicio del portavoz de UCE, Dacio Alonso, el Gobierno debe decidirse entre proteger a los consumidores o seguir permitiendo el enriquecimiento de las empresas a costa del consumidor.

## Ausbanc promueve una declaración de derechos del usuario de banca

Con motivo de la celebración en Salamanca de las V Jornadas de Ausbanc Internacional, que reunirán a representantes de organizaciones de consumidores de al menos 12 países, los próximos días 29 y 30 de septiembre se presentará la Declaración Universal de Derechos del Usuario de Servicios Bancarios y Financieros. La declaración nace con una intención armonizadora de principios aplicables en todos los países y aborda temas como la libre competencia, la libertad de contratación, la no discriminación de los usuarios, el desarrollo de la legislación financiera, las tarjetas de crédito y débito, el valor de las ofertas de las entidades bancarias, etc.

## Sólo dos de cada diez personas conocen las vías para reclamar fuera de los tribunales

Un informe publicado por el Consejo Económico y Social, organismo público consultivo del Gobierno del que forman parte organizaciones empresariales, sindicales y representantes de la economía social, incluidas las organizaciones de consumidores, indica que sólo dos de cada diez españoles conocen la posibilidad de recurrir a mecanismos de



defensa de los consumidores al margen de los juzgados, como el arbitraje o la mediación, y la gran mayoría (80%) confiesa no conocer sus derechos reconocidos legalmente en el ámbito nacional. Este resultado coloca a España en la última posición en el conjunto de los países de la Unión Europea en cuanto a conocimiento de sus derechos por parte de los consumidores.

## Fravm y la Comunidad firman un convenio sobre asociacionismo

La Federación Regional de Asociaciones de Vecinos de Madrid (Fravm) ha suscrito un convenio de colaboración con la Comunidad de Madrid dirigido a promover la participación de la ciudadanía madrileña en la vida política, económica, cultural y social de la región. A través de este acuerdo, la Comunidad apoyará económicamente diversos proyectos de la federación.

### ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES REGISTRADAS EN LA COMUNIDAD DE MADRID

- AACCU. Asociación de Amas de Casa y Consumidores-Usuarios de Madrid. Tel. 91 531 01 46
- ADICAE. Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros. Tel. 91 540 05 13 - 26
- AUSBANC CONSUMO. Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios. Tel. 91 541 61 61
- CECU-MADRID. Confederación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Madrid. Tel. 91 364 02 76 y 91 364 05 22
- EUROCONSUMO. Unión de Consumidores Europeos-Comunidad de Madrid. Tel. 91 310 23 95
- FRAVM. Federación Regional de Asociaciones de Vecinos de Madrid. Tel. 91 725 29 09
- FUCI-CICM\*. Federación de Usuarios Consumidores Independientes de la Comunidad de Madrid. Tel. 91 564 63 03 y 91 564 01 18
- OCU. Organización de Consumidores y Usuarios. Tel. 91 300 91 54
- UCE. Unión de Consumidores de la Comunidad de Madrid. Tel. 91 713 07 70
- UNCUMA. Unión de Cooperativas de Consumidores y Usuarios de Madrid. Tel. 91 405 36 98

(\*) Las asociaciones que componen FUCI se ubican en diferentes ámbitos de la Comunidad y son: Informacu 2000, Informacu Alcalá de Henares, Informacu Móstoles, Informacu Moncloa, Informacu Norte, Informacu Chamartín, Edefa y La Defensa de Leganés.



## Asefosam apuesta por formar un buen profesional para dar calidad

La Asociación de Empresarios de Fontanería, Saneamiento, Gas, Climatización, Calefacción, Mantenimiento, Electricidad y Afines de Madrid (Asefosam) representa a 2.500 empresas, el 90% de las que forman estos sectores en la región.

Fundada hace más de 25 años, participa en las juntas arbitrales en representación de sus empresas. La directora de la asociación, Inmaculada Peiró, ha mostrado a CONSUMADRID su opinión favorable a la mediación en dichas juntas, "porque es una forma de agilizar los conflictos y que se dé una solución rápida y económicamente viable para los consumidores y para las empresas que reciben las reclamaciones".

El técnico de Asefosam Tomás Gómez ha añadido que el número de reclamaciones que llega a la asociación es mínimo en un sector que realiza varios cien-

tos de miles de intervenciones. La razón, según él, es que "las empresas asociadas a Asefosam tienen una gran tradición en el sector, mucha experiencia, están regularizadas y la garantía que ofre-

### AL CONTRATAR EL SERVICIO TÉCNICO...

...conviene asegurarse de que las empresas instaladoras están registradas en la Comunidad de Madrid. Si lo están, tendrán un seguro. Es importante firmar un contrato y realizar un presupuesto por escrito.



Inmaculada Peiró, directora de Asefosam.

cen es considerablemente superior a la de otras compañías".

Otra circunstancia que influye decisivamente en este bajo porcentaje es el centro de formación de Asefosam (en la fotografía superior de la página) para preparar a los instaladores y otros trabajadores de las empresas asociadas. "El hecho de que los asociados estén cualificados y formados reduce el número de quejas", ha explicado Gómez. En este centro se imparten, entre otros, cursos de reciclaje para profesionales, y con el paso de los años se ha convertido en "una de las labores más importantes".

## Anced: "Las juntas de arbitraje son objetivas e imparciales"

La mayoría de las empresas englobadas en la Asociación Nacional de Centros de Enseñanza a Distancia (Anced) está en Madrid. Esta organización, que nació hace 25 años, vela porque la calidad de la enseñanza a distancia sea óptima.

Los esfuerzos de Anced en materia de consumo han sido muy significativos desde sus comienzos, apoyando en todo momento la mediación, las juntas de arbitraje y los códigos de buenas prácticas, en los que ha sido pionero el sector de la formación no reglada.

"Es importante que el alumno tenga todas las garantías y seguridad en el centro en el que se matricula. Por eso, desde el principio, hemos colaborado con las juntas de arbitraje, sobre todo aquí, en la Comunidad de Madrid", ha asegurado a CONSUMADRID Lucía Acuña, secretaria general de Anced.

Desde la organización se invita a todos sus empresarios miembros a acogerse a ellas, porque "confiamos plenamente en sus resoluciones y creemos con seguridad que son imparciales y absolutamente objetivas".

### Mediación y arbitraje

Las quejas que se derivan de las empresas asociadas a Anced son escasas. "Apostamos por la mediación y, en última instancia, si no se llega a ningún acuerdo, aconsejamos las juntas de arbitraje, donde casi siempre se resuelve a nuestro favor, porque si llegamos a este punto es que estamos



Lucía Acuña, Secretaria General de Anced.

convencidos. Ante la duda, preferimos dar la razón al alumno. No queremos que nadie esté a disgusto en nuestros centros", ha afirmado convencida Lucía Acuña.

### CON TODA GARANTÍA

Desde Anced aconsejan a los alumnos que antes de firmar nada soliciten toda la información necesaria acerca de la trayectoria del centro donde quieren matricularse, así como todo lo que implica el curso escogido: dificultad, precio, material...

# La notificación de baja en internet y el móvil, siempre por escrito y con acuse de recibo

Las telecomunicaciones lideran las reclamaciones de los madrileños. Para solucionarlas, muchos usuarios solicitan un arbitraje al Instituto Regional de Arbitraje de Consumo. CONSUMADRID ha acudido a una sesión del colegio arbitral (formado por un representante de la Administración, otro de los empresarios y otro de los consumidores) y ha sido testigo de la resolución de tres de estos casos.

## CASO 1



### CONSUMIDOR

Asegura que en abril de 2004 la empresa le ofreció, si contrataba más canales de televisión, su instalación gratuita. Cuando llamó al teléfono de atención al cliente para conocer los detalles le dijeron que tal oferta no existía, por lo que solicitó la baja a la empresa mediante correo certificado.

### EMPRESA

El consumidor reiteró su reclamación al número de atención al cliente de la empresa durante meses, mientras le seguían cobrando. Tras negarse a pagar, la compañía le cortó el teléfono y éste acudió al arbitraje solicitando 600 euros de indemnización. La empresa no alegó durante el arbitraje.

### LAUDO ARBITRAL

El colegio arbitral dictó que la baja en el servicio debía haberse hecho en la fecha en la que lo pidió el consumidor (1/11/2004), por lo que cualquier deuda facturada con posterioridad fue anulada. Por otra parte, desestimó los 600 euros de indemnización al no quedar demostrados dichos gastos.

## CASO 2



### CONSUMIDORA

La reclamante sufrió el robo de su móvil, hecho que denunció a la Policía. A través del número de atención al cliente, se lo comunicó a la compañía y le solicitó la inactivación del aparato facilitándole el código IMEI que figuraba en la caja del aparato. Sin embargo, la empresa siguió facturando al cliente.

### EMPRESA

La empresa alegó que, debido a un fallo en su sistema informático, la reclamación no fue introducida en el sistema de gestión, por lo que la inactivación del aparato de teléfono no fue posible.

### LAUDO ARBITRAL

Dictó la anulación de las facturas emitidas tras el robo basándose en la factura del teléfono fijo del consumidor, en la que figuraba una llamada al centro de atención al cliente el día de la denuncia. Y tuvo en cuenta que, tras el robo, se facturaron muchas llamadas a países a los que no se había llamado antes.

## CASO 3



### CONSUMIDORA

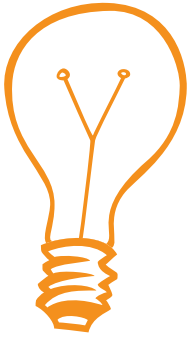
La reclamante se quejó por una factura que contenía dos llamadas de tarificación adicional a un 806 que dijo no haber efectuado. Desglosó la factura y pagó la parte con la que estaba de acuerdo (53,26 euros), y, al no poder resolver el caso en el número de atención al cliente de la compañías, solicitó un arbitraje.

### EMPRESA

La empresa señaló que las llamadas habían sido realizadas desde el terminal de la reclamante y que los servicios del 806 no eran prestados por ella, sino que actuaba de intermediaria. Pidió a su cliente que le pagara las dos llamadas al 806 y que cualquier queja la dirigiera a la empresa de tarificación adicional.

### LAUDO ARBITRAL

Estimó que, al haber abonado la parte no impugnada de la factura, la cliente no tenía deuda con la empresa y que la compañía no puede aducir el impago de las dos llamadas para cortar la línea. El colegio no pudo resolver sobre las llamadas de tarificación adicional al no haber queja contra la empresa del 806.



## RECUERDE: EN CASO DE PROBLEMAS CON LA OPERADORA DE TELEFONÍA O INTERNET...



De no estar conforme con parte de la factura, y para evitar la suspensión del servicio por impago, el titular deberá solicitar el desglose de la factura y pagar la parte con la que esté de acuerdo, y comunicarlo a la empresa, junto con la reclamación.



Para cualquier notificación a su operador de disconformidad con parte de una factura, modificación o baja del contrato, hágalo por escrito y remítalo por burofax, correo certificado, fax (guardando el reporte)... para que tenga una prueba por escrito de su queja si llegara a presentar una reclamación ante los órganos competentes en consumo.



En los llamados servicios de tarificación adicional (SAT):

- Solicite la desconexión de todos los SAT, sobre todo, si los menores tienen acceso a Internet desde dicha línea.
- Preste atención a los mensajes del navegador y verifique las condiciones al entrar en sitios web de contenido erótico, tarot, logos o fondos de pantalla.
- No ejecute archivos desconocidos, porque pueden cambiar la conexión sin que lo perciba.



## AUTOMÓVILES

### Una firma deberá vender un coche un 80% más barato por un error en la publicidad

Un error en la publicidad que no sea corregido vulnera los derechos del consumidor y genera reclamaciones que deben ser convenientemente satisfechas, tal y como se desprende del siguiente caso visto por el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo.

En él, la reclamante recibió un folleto en su domicilio en el que se ofertaba un coche de lujo por 9.000 euros (un 80 por ciento más barato de su precio habitual), por lo que acudió al concesionario para adquirir uno. Según la reclamante, los empleados le dijeron que debía tratarse de un error en la edición y que nadie que conociera mínimamente el mercado podía dar credibilidad a semejante descuento.

#### El laudo arbitral

El laudo determinó que el concesionario debía vender el coche a la mujer por el importe publicitado teniendo en cuenta que al buzoneo de la publicidad errónea no siguió otro avisando del error ni tampoco se expuso un cartel en el comercio alertando de la errata. El colegio arbitral apuntó en su laudo que la publicidad objeto de la reclamación no incluía ninguna leyenda que avisara de la posible existencia de errores tipográficos, "que en determinado momento podrían atemperar las aseveraciones contenidas en el folleto".



## ADQUISICIÓN DE ANIMALES

### El pedigrí de un perro debe certificarse conforme a lo exigido por la normativa

En este caso, el reclamante compró un perro con pedigrí y solicitó el certificado correspondiente. La empresa, sin embargo, tardó semanas en responder y lo hizo entregando al cliente un documento que el reclamante no aceptó por considerar que no cumplía las exigencias legales de este tipo de certificado.

La empresa reclamada alegó que había tardado en entregar el certificado porque era un duplicado del original, que había extraviado. También argumentó que, de no estar conforme con la acreditación, debería ser el cliente quien demostrara que el can no tenía el pedigrí solicitado.

El colegio arbitral estimó que la empresa había vendido un animal como si fuera de pedigrí sin cumplir las exigencias vigentes (inscripción del perro en el libro de orígenes español, entrega al cliente de un certificado del veterinario del país de origen donde constara el número de tatuaje o microchip, etc.). Por ello, determinó que el perro quedara en poder del cliente y que la empresa le devolviera 240 de los 360 euros que había pagado.

# Preparada la nueva oferta educativa del curso 2005-2006 para escolares y adultos

Las acciones educativas sobre consumo gozan de una demanda que no deja de aumentar. Para dar respuesta a esa necesidad, la Comunidad de Madrid ha preparado una nueva oferta de actividades dirigida a diversos colectivos. En 2006 se formará a 110.000 menores, cuatro veces más que en 2004. El presupuesto para sensibilizar a jóvenes y adultos se ha duplicado en dos años.



## MENORES

La Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid ha preparado talleres de 90 minutos de duración dirigidos a 110.000 alumnos de 3 a 18 años de centros educativos públicos y privados. En ellos se forma sobre los derechos del consumidor y se estimula el desarrollo de hábitos críticos y un comportamiento responsable como consumidor. El programa prevé ofrecer 3.500 talleres en 2006 con diversos contenidos en función de la edad a la que van dirigidos.

Algunos de los temas que tratan los talleres para escolares son los siguientes: la alimentación, el saber comprar, la publicidad y los medios de comunicación, el ocio y los juguetes, la salud y la seguridad, el consumo responsable y el culto al cuerpo.

En los centros en los que se celebran los talleres se forma a los profesores. Además, se prevén reuniones para padres y madres de los alumnos en las que se transmite la importancia de la formación de los jóvenes de modo que valoren las consecuencias de sus decisiones de compra.

## ADULTOS

La Comunidad ha programado conferencias monográficas sobre diversos temas de consumo y cursos de sensibilización y formación para consumidores adultos (en 2006 se prevén 3.600 participantes).

### La Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid promueve junto a una veintena de ayuntamientos actividades para personas mayores

La Jornada de Consumo para Personas Mayores, que está previsto que se celebre en Madrid el día 5 de octubre, es una actividad que se realiza junto al Instituto Nacional del Consumo. También destinadas a los mayores la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid promueve junto a una veintena de ayuntamientos jornadas que se celebran en los propios municipios bajo el título Consumatención frente al Fraude.

## PROFESIONALES

Se prevén las siguientes acciones durante los próximos meses:

- Formación específica para profesores ofrecida a través de los centros de apoyo al profesorado (CAP). Incluye los cursos Consumo y Publicidad; Consumo, Comercio Justo y Desarrollo Sostenible, y Tolerancia y Consumo.
- Curso sobre Información y Seguridad de Productos: Red de Alerta, perteneciente al Plan de Formación Continua 2005 y promovido junto al Instituto Nacional de Consumo. El curso está dirigido a profesionales de las administraciones de consumo estatal, autonómica y local.
- Curso sobre Contratación y Adquisición de Productos y Servicios Telemáticos, orientado a los especialistas de consumo de la Dirección General de Consumo y del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo (IRAC).
- Seminario sobre Protección de Datos, destinado al personal de las asociaciones de consumidores.



Información actualizada sobre estas actividades:  
Unidad de Educación. Dirección General de Consumo (91 580 33 83).



## SÓLO EL 35 POR CIENTO DE LOS EUROPEOS CONOCE SUS DERECHOS COMO USUARIO DE LOS MEDIOS DE TRANSPORTE

Los ciudadanos europeos gozan cada vez de más facilidades para viajar dentro de sus países y entre las naciones que pertenecen a la Unión Europea, pero aún sigue siendo una minoría el porcentaje de consumidores europeos que conocen sus derechos como usuarios de los medios de transporte, según los resultados del Eurobarómetro publicados recientemente.

El estudio encargado por la Comisión Europea concluye que, si bien dos tercios de los ciudadanos encuestados son conscientes de que cada vez que compran un billete de transporte establecen un contrato con la compañía prestadora del servicio, lo cierto es que sólo el 35 por ciento de las personas consultadas conocen los derechos y obligaciones que se derivan de dicho contrato.

El Eurobarómetro también ha medido la opinión respecto a la actitud de las empresas cuando surgen problemas con el servicio: la mitad de los consultados desaprueba las respuestas que suelen dar las líneas aéreas, si bien el descontento es mayor con el transporte urbano local (65%).

## Nuevas normas para reciclar electrodomésticos, que involucran a comercios y clientes

El pasado mes de agosto entró en vigor la legislación en materia de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos de la Unión Europea. Desde esa fecha los consumidores podrán entregar en los comercios de forma gratuita un electrodoméstico usado por cada aparato nuevo que compren. El objetivo es asegurar que estos residuos se reciclen y se reutilicen.

El coste estimado por la Comisión Europea es de entre 500 y 900 millones de euros al año. Se calcula que estos costes supondrán un encarecimiento en el precio de los electrodomésticos de entre el 1% (la mayoría de los aparatos) y el 2-3% (frigoríficos, televisores y monitores).

El Ejecutivo comunitario considera que los beneficios de la legislación para la salud humana y el medio ambiente justifican los costes y los incrementos de precios. Además, el reciclado permitirá un ahorro de energía equivalente a 2,8 millones de toneladas de petróleo al año, y hará posibles ahorros de costes adicionales en la producción de material virgen.

Los productos deben estar marcados con un contenedor de basura tachado para que los consumidores sepan que no pueden deshacerse de ellos de cualquier manera.



## La UE prevé publicar la lista de las aerolíneas que no cumplen los estándares de seguridad



La Unión Europea (UE) prevé publicar en los próximos meses una lista negra con los nombres de las compañías aéreas que no cumplen con los estándares de seguridad. Uno de los objetivos principales de la publicación de este listado es ofrecer más transparencia a los viajeros a la hora de comprar un billete de avión.

Bélgica, Francia, Suiza y el Reino Unido ya están elaborando, o ya han finalizado, una relación de las líneas aéreas prohibidas en sus respectivos territorios a raíz de las catástrofes aéreas que se han producido el pasado verano. La propuesta del Ejecutivo comunitario, que iniciará este otoño su tramitación en la Eurocámara, prevé la publicación de una lista común de aerolíneas que tienen vedada o restringida su circulación en algún Estado miembro por razones de seguridad.

En España, la Dirección General de Aviación Civil, dependiente del Ministerio de Fomento, no hará pública una lista de este tipo hasta que la UE decida sobre la cuestión.



### 50.000 QUIJOTES PARA LOS NIÑOS COLOMBIANOS

La presidenta de la Comunidad de Madrid, Esperanza Aguirre, hizo entrega de 50.000 ejemplares de Don Quijote de la Mancha al presidente colombiano, Álvaro Uribe, durante su visita a España este verano. El acto, que se llevó a cabo en el colegio madrileño Miguel Antonio Caro y al que acudieron numerosos escolares de nacionalidad colombiana, se programó dentro de la campaña Ninguna Escuelita sin Quijote, que pretende hacer llegar la obra cervantina a todos los rincones del planeta en el cuarto centenario de su publicación. Los libros irán a parar a escuelas y bibliotecas públicas de todas las regiones colombianas.

### INFORMACIÓN JUDICIAL EN EL MÓVIL.

La Comunidad de Madrid informará a los ciudadanos que lo soliciten sobre la marcha de sus asuntos judiciales a través de mensajes de voz o SMS en sus teléfonos móviles.

**HOSPITAL DE SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES.** La presidenta de la Comunidad, Esperanza Aguirre, colocó el 20 de julio la primera piedra del nuevo Hospital de San Sebastián de los Reyes, que se abrirá en 2007. En dos años este Hospital podrá atender a 250.000 personas de 58 municipios.

**ATENCIÓN AL CIUDADANO.** Las licenciadas madrileñas de 40 años son las principales usuarias de la atención al ciudadano que la Comunidad presta a través del teléfono 012, las oficinas de atención y la página de Internet [www.madrid.org](http://www.madrid.org).

**TRANSPORTE PÚBLICO.** Más de la mitad de los madrileños (54,9 por ciento) dice usar en sus desplazamientos habituales el transporte público, al que califican de 6,1 sobre 10. El porcentaje asciende cuando se trata de ir de compras al centro de la ciudad (56,7%).

## 25.000 hogares tendrán paneles fotovoltaicos en 2012

La Comunidad de Madrid ha previsto multiplicar por nueve la energía que utiliza procedente del sol, para lo cual se instalarán más de 400.000 metros cuadrados de paneles solares fotovoltaicos, que permitirán suministrar en torno al 60% del agua caliente que consumen 25.000 familias de la región antes del año 2012. Este es el eje del plan de choque Madridsolar, dirigido a promover la energía solar, y que pretende evitar la emisión de más de 51.000 toneladas de CO<sup>2</sup> a la atmósfera, lo que equivale al efecto producido por el incremento de 3 millones de árboles en el parque forestal madrileño. Para esta campaña, la Consejería de Economía e Innovación Tecnológica ha contado con el apoyo técnico y económico de las principales empresas del panorama energético español.

## Nace la Agencia de Protección Animal para sensibilizar a los madrileños

La Comunidad de Madrid ha creado la Agencia de Protección Animal para luchar contra el maltrato y el abandono. La agencia pondrá en marcha campañas de sensibilización sobre la tenencia responsable de animales y creará un centro de acogida en Colmenar Viejo para 250 animales. Esta iniciativa se enmarca en un plan de protección animal que ha puesto en marcha un teléfono de atención al ciudadano (91 846 75 24) y ha creado una página web ([www.madrid.org/proteccionanimal](http://www.madrid.org/proteccionanimal)) con, entre otras informaciones, las imágenes de los animales abandonados para que quien esté interesado en adoptar a un animal pueda acceder directamente a él.

## Plan Azul: Cien iniciativas para mejorar la calidad del aire madrileño

El Ejecutivo de la Comunidad de Madrid ha presentado el Plan Azul, con cien iniciativas dedicadas a la mejora de la calidad del aire madrileño. Entre las medidas destacan la reforestación de 8.000 hectáreas de monte -lo que equivale a una superficie de casi cinco veces la Casa de Campo-, la incorporación de carriles bici en los nuevos desarrollos urbanísticos y 10.000 cursos gratuitos a conductores para ahorrar combustible. Asimismo, se contempla la construcción de viviendas más ecológicas, se impulsarán los incentivos fiscales para las empresas que reduzcan sus emisiones y se abrirán diez nuevas estaciones de medición de la calidad del aire, además de incrementar en un 150% las inspecciones a industrias. Se intentará, a su vez, involucrar al sector empresarial, a los ciudadanos y las administraciones para reducir la contaminación atmosférica en la región. Con esta iniciativa, la Comunidad contribuye a que España pueda cumplir los compromisos internacionales del Protocolo de Kyoto, disminuyendo la emisión de gases de efecto invernadero.



# El seguro de daños es la única póliza obligatoria en los préstamos hipotecarios

**En ocasiones, algunos consumidores se ven sorprendidos al contratar un crédito hipotecario para la compra de una vivienda, ante la exigencia de la entidad financiera de contratar uno o varios seguros, lo que eleva el coste previsto inicialmente en la adquisición y, además, implica una obligación que se dilatará a lo largo de la vida del crédito hipotecario.**

Tanto si el consumidor se dirige personalmente a la entidad financiera como en los casos en que sea la inmobiliaria o promotora la que le facilite el acceso a dicha entidad, para la concesión del crédito hipotecario le será exigido la constitución de un seguro de daños que coincida con el importe de la tasación de la vivienda.

## Exigencia de seguro de daños

Esta exigencia viene recogida en el artículo 30 del Real Decreto 685/1982, de 17 de marzo, que desarrolla determinados aspectos de la Ley 25-3-1981 reguladora del mercado hipotecario (modificado por el Real Decreto 1.289/1991, de 2 de agosto). En dicho artículo se hace referencia a que "los bienes sobre los que se constituya la hipoteca deberán contar con un seguro contra daños adecuado a la naturaleza de los mismos y en el que la suma asegurada coincida con el valor de tasación del bien asegurado excluidos los elementos no asegurables por naturaleza".

El fin último de este seguro es que en caso de destrucción de la vivienda el im-

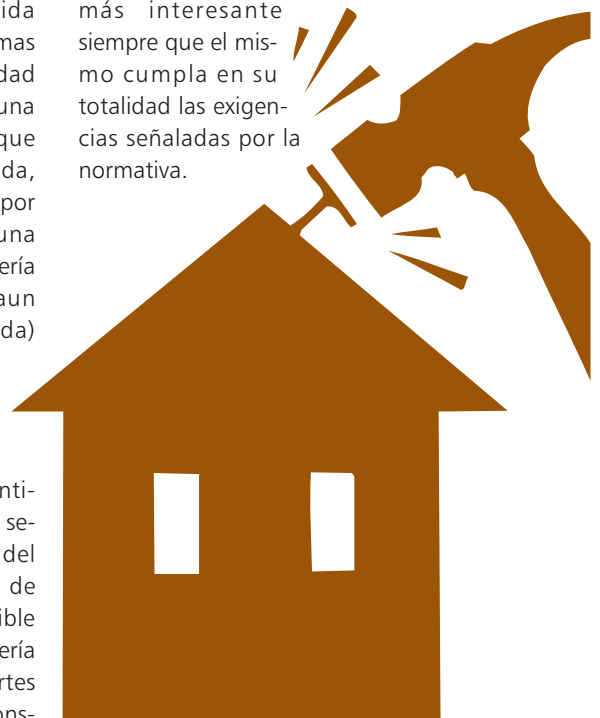
porte total de la hipoteca concedida queda cubierto, lo que evita problemas tanto al comprador como a la entidad financiera: por un lado, se evitaría una carga para el comprador que, aunque ya no pudiera disfrutar de la vivienda, no haría frente al pago del crédito y, por otro lado, no supondría carga alguna para el concedente del crédito, que vería abonado el importe total de éste aun cuando el objeto garante (la vivienda) hubiera desaparecido.

## Seguro de vida

En la práctica es frecuente que la entidad financiera exija, además de este seguro de daños, un seguro de vida del adquirente de la vivienda. Este tipo de seguros no puede considerarse exigible por la normativa y, por lo tanto, debería ser pactado libremente entre las partes contratantes. La imposición podría constituir una infracción de la normativa vigente en materia de protección al consumidor en la Comunidad de Madrid.

Otra práctica habitual en el sector consiste en obligar al contratante a suscribir los seguros de los que venimos hablan-

do con una compañía aseguradora determinada, que normalmente está vinculada de alguna manera a la entidad financiera concedente del préstamo hipotecario. Esta exigencia contraviene la normativa vigente en la Comunidad de Madrid. El consumidor contratante debe poder contratar el seguro que le resulte más interesante siempre que el mismo cumpla en su totalidad las exigencias señaladas por la normativa.



**Obligar al consumidor a contratar cualquier seguro con una entidad determinada es ilegal.**

## USO FRAUDULENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO

La banca está obligada a cubrir los importes dispuestos irregularmente con las tarjetas de crédito o débito por personas ajenas a su propietario siempre que este último haya denunciado con rapidez su pérdida, según ha recordado recientemente el Banco de España. Esta regla no se aplica si la utilización fraudulenta de la tarjeta ha tenido lugar por negligencia grave del titular o con su conocimiento.

Por otro lado, si el fraude se comete antes de que se denuncie el extravío o robo de la tarjeta, el titular tendría que responsabilizarse de su uso indebido, pero con un límite de dinero de hasta 150 euros. El titular de la tarjeta debe responsabilizarse de su conservación y uso correcto, así como del número secreto de identificación personal, y dar aviso a la entidad emisora en el menor tiempo posible si la pierde o se la roban.

# De vuelta al 'cole' con Konsumi



Dibujos: Javier Trascón - Guión: Angel Escobar-Noriega Prieto

## KONSUMI



Ya estamos a comienzo de curso y todos podemos poner nuestro granito de arena para gastar sólo lo necesario y cuidar la naturaleza. Recordar:

- Las cosas tienen valor por su utilidad y calidad. Lo mejor no es lo nuevo ni lo usado, sino lo que mejor nos sirva.
- Cada objeto que compréis terminará en la basura algún día. Por eso, es mejor sólo comprar lo que vayáis a utilizar y elegir los materiales más reciclables y que dañen menos nuestro mundo.
- En cuanto a la mochila... es bueno reorganizarla cada día antes de acostarse para llevar al cole sólo los libros y materiales que vayamos a utilizar al día siguiente. ¡Vuestra espalda os lo agradecerá!





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

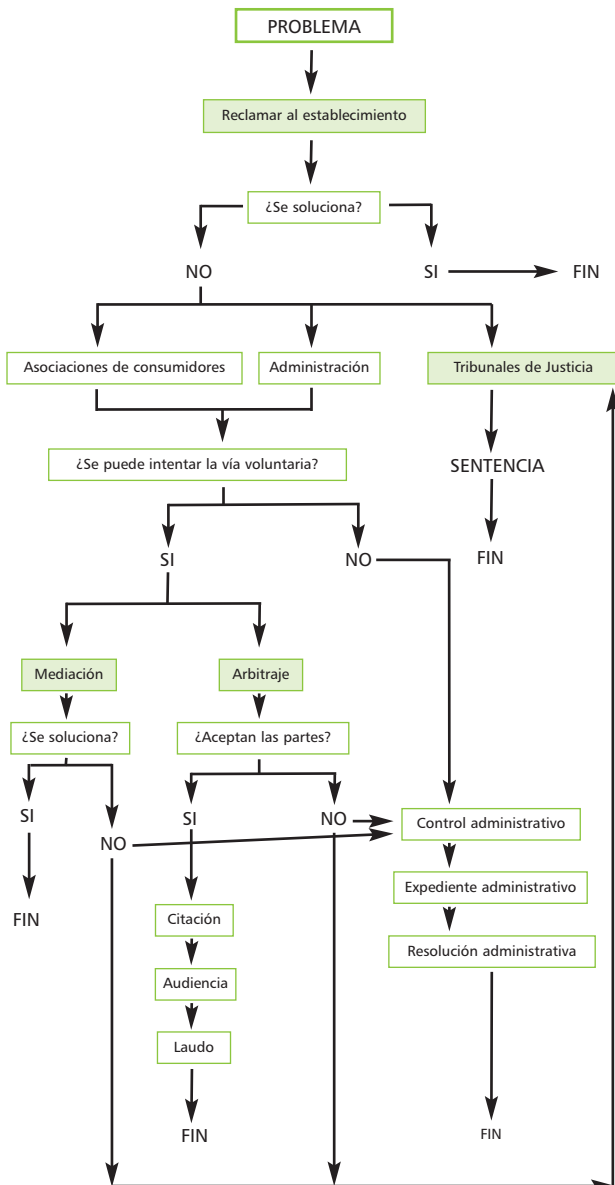
Las cartas deben dirigirse a: Club del Consumidor, Dirección General de Consumo, Ventura Rodríguez, 7 4ª planta -28013 Madrid. También a través de internet a: [consumadrid@salud.madrid.org](mailto:consumadrid@salud.madrid.org). Es imprescindible reseñar el DNI, nombre y apellidos, dirección y número de teléfono. No se hará uso de los datos, salvo para el fin para el que fueron facilitados. El contenido podrá ser resumido. CONSUMADRID 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)

## VÍAS PARA CANALIZAR UNA QUEJA

Las reclamaciones pueden canalizarse a través de varias vías, pero, para ahorrar tiempo y ganar en eficacia, lo mejor es tener claro por dónde hay que empezar.

Este diagrama ordena todos los pasos.



## TINTORERÍAS

Llevé una prenda a la tintorería y este servicio tiene como norma cobrar por adelantado. ¿Eso es correcto?

Una tintorería sólo podrá cobrar por adelantado cuando exista conformidad expresa por parte del cliente. Si se da este caso el servicio adquirirá carácter de urgencia y habrá de realizarse en el plazo máximo de tres días, a partir de la fecha de recepción de la prenda, elevándose dicho plazo a seis días en los servicios de tejido.

## REPARACIÓN DE VEHÍCULOS

¿Puede un taller reparar mi coche sin mi consentimiento? Solicite un presupuesto previo, ya que la avería era bastante grave, y ya lo han reparado.

Los talleres de reparación de vehículos únicamente podrán proceder a la prestación del servicio, una vez que el consumidor/ usuario, o persona autorizada, haya concedido su conformidad mediante la firma del presupuesto o haya renunciado de forma fehaciente a su elaboración mediante la frase "renuncio al presupuesto", escrita de puño y letra por el consumidor y firmada por él mismo, según el Art. 14.7. del DECRETO 2/1995, de 19 de enero, por el que se regula la actividad y la prestación de servicios en los talleres de reparación de vehículos automóviles.

## ENTIDADES FINANCIERAS

Quise pagar un recibo en la sucursal de un banco y no me lo permitieron mostrando un cartel que dice que sólo se puede hacer este tipo de operación antes de las 10 de mañana ¿Es eso legal?

Sí. La legislación permite que las entidades financieras establezcan franjas horarias para la realización de determinadas operaciones a través de las ventanillas de atención al público.

## TELECOMUNICACIONES

¿Puede una entidad operadora de telefonía fija solicitar un depósito de cantidad al objeto de prestar servicios? En su caso, ¿en qué supuestos?

Sí, en los supuestos en que no se hayan facilitado por parte del usuario los debidos datos bancarios o no se muestre una fiabilidad concreta para realizar ese primer cobro.



## Más de 400 euros de multa por hacer fuego

La Comunidad de Madrid ha ampliado la prohibición de realizar fuego en el monte a las pocas áreas recreativas en las que estaba autorizado por su bajo riesgo. De las 87 áreas existentes en la región, estaba ya prohibido encender fuego en 61, las de riesgo alto y medio, y ahora se amplía la prohibición a las 26 áreas de recreo restantes.

La normativa vigente en materia de protección de la naturale-

za fija sanciones en el caso de cometer infracciones medioambientales, que pueden ser muy graves, graves y leves. Las infracciones leves como encender un fuego no permitido sin ocasionar daños al medio natural son sancionadas con multas de hasta 600 euros. La sanción en caso de infracción muy grave, como ocasionar un incendio con daños ambientales que precisen más de diez años de restauración, oscila entre 100.000 y un millón de euros.

### Sabía que...



**La Sierra del Rincón ha sido declarada Reserva de la Biosfera por la Unesco.** 15.000 hectáreas en la zona más septentrional de la Comunidad de Madrid acogen en su variado paisaje el famoso Hayedo de Montejo de la Sierra. Aves como el águila calzada, el milano real, el búho real y otras pequeñas como el carbonero común y el herrerillo hacen de este entorno su hábitat, que también es área de campeo de otras especies como el buitre leonado y el águila real. También se pueden ver jabalíes, corzos, ciervos y zorros, y nutrias en las aguas del río Jarama. Poblada por 194 especies de vertebrados y más de 800 especies de flora constituye la segunda Reserva madrileña de la Biosfera, junto con el Parque Regional de la Cuenca Alta del Manzanares que ya contaba con esta distinción.



**La Orquesta y Coro de la Comunidad de Madrid (Orcam)** ofrecerá 26 conciertos durante el curso 2005/6, 24 de los cuales están repartidos en dos abonos; los otros dos serán conciertos extraordinarios. En la nueva temporada tendrá un especial protagonismo la música española, tanto actual como clásica, así como la latinoamericana y la portuguesa. También se prestará especial atención a los autores de repertorio: un primer bloque de conciertos se dedicará a la obra orquestal de Maurice Ravel, del que interpretarán diez obras; y un segundo, a Ludwig Van Beethoven a través de siete de sus composiciones menos difundidas, como son el ballet Las criaturas de Prometeo, o el oratorio Cristo en el Monte de los Olivos, así como la popular Sinfonía nº 5 en Do menor, con la que se cerrará este ciclo.

**La XXII edición del Festival de Otoño** cuyo objetivo es fomentar la oferta escénica de Madrid, ha programado 45 espectáculos, que se celebrarán entre el 6 de octubre y el 6 de noviembre. Estos eventos están enmarcados en tres categorías (música, teatro y danza). Habrá 176 representaciones en 12 espacios escénicos de la capital (este año se han incorporado el Teatro María Guerrero y la Real Escuela Superior de Arte Dramático) y en 22 de otros municipios. La nueva edición del Festival de Otoño arranca el 6 de octubre en el Teatro Albéniz con Joan Manuel Serrat y su espectáculo 100x100 Serrat.



La Dirección General de Salud Pública y Alimentación de la Consejería de Sanidad y Consumo de la Comunidad de Madrid ha editado un folleto divulgativo que explica qué condiciones deben cumplir los establecimientos de *piercing*, tatuajes y micropigmentación. Además, ofrece consejos sanitarios dirigidos a las personas que tengan intención de hacerse un tatuaje o colocarse un *piercing* (ver CONSUMADRID número 1). Si está interesado en esta publicación puede solicitarla en el teléfono **91 205 68 76**.



**900 77 57 57** (llamada gratuita)

## TELÉFONO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR DE LA COMUNIDAD DE MADRID

COMUNIDAD DE MADRID Servicios	Dirección postal	Teléfono
Información general (2º Teléfono para fuera de Madrid)		012/ 91 580 42 60
Información 24 h. (empleo público, listas, exámenes)		91 580 42 55
<b>Consejerías y organismos adscritos</b>		
<b>Presidencia</b>	Pta. del Sol, 7	91 580 96 95
Oficina de atención al Ciudadano	Pza. Descubridor Diego de Ordás, 3	012/ 91 580 42 60
Registro General	Pza. Descubridor Diego de Ordás, 3	91 580 31 33
<b>Sanidad y Consumo</b>	Aduana, 29	91 586 70 00/71 41
Dirección General de Consumo	Ventura Rodríguez, 7- 4ª planta	91 420 58 64/91 420 57 40
Dirección General de Salud Pública y Alimentación	Julián Camarillo, 4	902 54 51 00
Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid	Ventura Rodríguez, 7- 5º planta	91 420 57 25
Defensor del Paciente	Alcalá, 21- 8º	91 360 57 30
<b>Hacienda</b>	Alcalá, 1	91 580 35 00
Información al contribuyente	General Martínez Campos, 30	901 50 50 60/91 580 94 04
Defensor del Contribuyente	Gran Vía, 18, 5ª planta	91 720 93 78
Servicio de Orientación Jurídica General (consultas presenciales 9-13 h)	Capitán Haya, 66	91 397 15 64
<b>Economía e Innovación Tecnológica. Información</b>	Príncipe de Vergara, 132	91 580 22 00/10
Dirección General Turismo		91 580 23 17
Reclamaciones/Inspección	Príncipe de Vergara, 132	91 580 23 11/98 03
Instituto Madrileño de Desarrollo (IMADE)	José Abascal, 57 - 1º	91 399 74 00
Instituto Estadística (Información)	Príncipe de Vergara, 108	91 580 99 55
<b>Transportes e Infraestructuras</b>	Maudes, 17	91 580 31 00
Junta Arbitral Transportes Terrestres	Orense, 60	91 580 29 58/69
Consorcio Regional de Transportes	Pza. Descubridor Diego de Ordás, 3	91 580 35 90
Metro Madrid	Cavanilles, 58	91 379 88 00
Información/Reclamaciones		902 44 44 03
<b>Otros</b>		
<b>Defensor del Menor</b>	Ventura Rodríguez, 7	91 563 44 11
<b>ORGANISMOS DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL</b>		
Instituto Nacional del Consumo	Príncipe de Vergara, 54	91 822 44 40/63
Secretaría de Estado de Telecomunicaciones (Reclamaciones)	Alcalá, 50	91 346 15 00
Oficina de Atención al usuario de Telecomunicaciones		91 346 23 70/73
Banco de España / Servicio de Reclamaciones	Alcalá, 48	901 33 66 99
Dirección General de Aviación Civil	Pº de la Castellana, 67	91 597 83 21
Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones	Pº de la Castellana, 44	91 339 70 00

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





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.



**Biblioteca virtual**

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

**ZM**

La Suma de Todos



CONSEJERÍA DE SANIDAD Y CONSUMO

**Comunidad de Madrid**