

consumadrid

nº 12 / marzo 08

El Portal del Consumidor de www.madrid.org



La protección al consumidor
en la Comunidad de Madrid



En vacaciones, seguimos
guiándote por tus derechos

Nueva **Guía del viajero**

Pídenosla en El Portal del Consumidor
de www.madrid.org y te la enviaremos



 Dirección General de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONSUMO
Comunidad de Madrid

Editorial

El 15 de marzo es nuestro aniversario

El próximo 15 de marzo es nuestro aniversario. Cumplimos tres años en la calle y, para celebrarlo, hemos acometido cambios en el diseño de la revista con el objetivo de hacerla más atractiva y acercar aún más la información sobre consumo a todos los madrileños.

Además, para conmemorar la fecha hemos creado un número especial de la revista que repasa la amplia oferta de servicios de protección al consumidor que existe en la Comunidad de Madrid: desde las campañas divulgativas hasta el teléfono de atención al consumidor, desde las oficinas de información que hay en muchos ayuntamientos hasta el arbitraje de consumo, que es la vía más efectiva que existe para solucionar aquellas controversias que no puedan saldarse consumidor y empresa por sí solos. Desde el Portal del Consumidor hasta la red de alerta de productos inseguros...

Pero un cumpleaños no está completo sin invitados. Por eso, desde estas páginas queremos animar a todos nuestros lectores para que acudan la semana del 15 de marzo a la gran celebración en la que se convertirá la carpa que la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid abrirá en Madrid con motivo del Día Mundial del Consumidor.

Unos días antes del 15 se inaugurará la carpa en la que los consumidores madrileños podrán palpar y comprobar en directo las iniciativas de la Consejería de Economía y Consumo en pro de los derechos del consumidor. El programa de actividades de la carpa se publicará unos días antes en el Portal del Consumidor de www.madrid.org

Será la ocasión de brindar juntos por, al menos, otros tres años más.



04/ Nuestros derechos (y obligaciones) · 06/ Campañas · 08/ La fiesta del consumidor · 10/ Publicaciones · 12/ El Portal del Consumidor · 14/ '012, dígame' · 16/ Oficinas de Información al Consumidor · 18/ Asociaciones de consumidores · 20/ Reclamaciones · 22/ Reclamaciones resueltas · 24/ Arbitraje de consumo · 26/ Arbitrajes resueltos · 28/ Formación · 30/ Pequeños consumidores · 32/ Supervisión del mercado · 34/ Directorio



www.madrid.org



Edita: Consejería de Economía y Consumo de la Comunidad de Madrid.

Dirección: Pablo Muñoz Gabilondo

Consejo de Redacción: Yolanda Aguilar Olivares, Mariano Sánchez-Ortiz Rodríguez y Paloma Vicent García.

En este número han colaborado: María José Corachán Galindo, Elena López Pleite, Juan Antonio Mata, Cristina Palma Mariño y Milagros Warleta Gil.

Maquetación: Cariotipo MH5.

Impresión y distribución: Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid.

derecho a la **protección**

La legislación obliga a que las administraciones públicas dispongan de servicios que ayuden a los consumidores que necesiten orientación y defensa frente a abusos en la compra de un producto o la contratación de un servicio. Así, en la Comunidad de Madrid, un centenar de ayuntamientos disponen de recursos de atención al consumidor. Estas informan a los consumidores sobre sus derechos y obligaciones, y reciben y tramitan consultas, reclamaciones y denuncias sobre consumo (ver páginas 16 y 17).

derecho a **reclamar**

En el caso de que un consumidor considere que en la compra de un producto o la contratación de un servicio se han vulnerado sus derechos y la empresa no responda satisfactoriamente a su queja, puede formular la oportuna reclamación o denuncia ante los servicios de las administraciones públicas o ante una asociación de consumidores. Así, se pondrá en marcha un proceso de mediación o de arbitraje (ver páginas 20 a 27).

derecho a la **protección** de los intereses económicos

Los consumidores tienen derecho a que se respeten sus legítimos intereses económicos y sociales. De aquí se derivan derechos como: derecho a que la oferta, promoción y publicidad de los productos y servicios no sea engañosa; derecho a recibir un presupuesto previo a la compra o contratación;

derecho a que los contratos no incluyan cláusulas abusivas (condiciones no negociadas individualmente que causen perjuicio al consumidor); derecho a recibir copia del contrato y una factura de la compra; derecho a que se respeten las condiciones de la garantía, etc.



derecho a la reparación de **daños**

En el caso de que un consumidor haya sufrido algún tipo de daño o perjuicio ocasionado como consecuencia de la adquisición o utilización de algún producto o servicio, tiene derecho a que se le reparen adecuadamente los daños o perjuicios sufridos. Para ello, debe solicitarlo ante los tribunales de justicia (no compete a las oficinas de consumo), si bien en ciertos casos también se puede lograr una indemnización en el sistema arbitral de consumo (ver páginas 24 a 27).

derecho a una correcta **información**

Los consumidores tienen derecho a recibir una información correcta, objetiva, cierta, eficaz, comprensible y suficiente de todos los productos y servicios puestos a su disposición. Y, al menos, en castellano. La información que se debe recibir no es la misma cuando se compra un bolígrafo o se adquiere una casa: Las obligaciones de los fabricantes y comerciantes se encuentran en las normas que regulan el etiquetado y la publicidad.

derecho a la **salud y seguridad**

Los consumidores tienen derecho a que los productos y servicios puestos a su disposición sean seguros. Se entiende que un producto es seguro cuando en condiciones de utilización normales no presenta riesgo alguno o únicamente riesgos mínimos, compatibles con el uso lógico del producto (estos riesgos deben figurar en las instrucciones de uso del producto). La Comunidad de Madrid coordina la red de alerta regional, que avisa a todas las administraciones cuando se encuentra un producto inseguro en el mercado que debe ser retirado (ver páginas 32 y 33).

derecho a la **representación y participación**

Los consumidores tienen derecho a que sus intereses sean adecuadamente defendidos y representados a través de las asociaciones de consumidores. Estas disponen de medios propios para orientar a sus asociados, y a los consumidores en general, en sus decisiones de compra (por ejemplo, con estudios y análisis de productos y servicios). Las asociaciones informan, tramitan reclamaciones y participan en los procedimientos de resolución de conflictos en materia de consumo (por ejemplo, en arbitrajes). Ver páginas 18 y 19.

derecho a la **educación y la formación**

Los ciudadanos tienen derecho a recibir formación para así poder conocer sus derechos como consumidores y las vías que existen para poder ejercerlos adecuadamente. Esta educación es clave para adquirir habilidades que les ayuden a enfrentarse al día a día del consumo y que les sirvan para escoger las mejores opciones de todas las que ofrece el mercado. La formación se organiza a través de campañas informativas e iniciativas en colegios, centros de adultos, centros de profesores, de inmigrantes... (ver páginas 6 a 13 y 28 a 31).



**No se admiten cambios
ni devoluciones**

Entra en el Portal del Consumidor
www.madrid.org
y conoce tus Derechos

Infórmate en el 012



Campaña de Atención al Consumidor



derechos al consumidor

La Comunidad de Madrid desarrolla periódicamente acciones para salir al encuentro del consumidor y darle a conocer sus derechos y deberes. Estas acciones se organizan en campañas publicitarias y en actividades a pie de calle distribuyendo material divulgativo y objetos útiles para el consumo del día a día.

Ejemplo de campañas publicitarias han sido la de promoción del sistema arbitral de consumo (ver páginas 24 y 25) o las centradas en el Portal del Consumidor de www.madrid.org: 'No se admiten cambios ni devoluciones' (imagen que se reproduce a la izquierda de este texto) y 'En caso de duda, haz como ellos' (en la parte superior).

Respecto a las actividades a pie de calle, la

Dirección General de Consumo ha promovido campañas de información en centros comerciales de la región ('Cómo reclamar'), puntos de atención en la época estival en localidades de veraneo, el Autobús del Consumidor y las unidades de promoción de los derechos del consumidor en Navidad. También ha pedido la participación de los ciudadanos en la promoción de sus derechos obsequiando con un carrito para la compra a quienes aportaron sus ideas.

'Arbitraje de consumo, tu símbolo de garantía' ha sido una de las últimas campañas. En ella se repartieron miles de kits compuestos de una cartera convertible en bolsa (para no consumir bolsas de plástico desechables); un porta tiques (indispensables para poder reclamar), una cinta para llevar el teléfono móvil y una guía informativa de bolsillo.



días antes del 15 de marzo, la Comunidad abre en Madrid una gran carpa con multitud de actividades destinadas a concienciar a los consumidores de sus derechos y obligaciones



la fiesta del consumidor

El 15 de marzo es el Día Mundial del Consumidor. Para celebrarlo, la Comunidad de Madrid abre unos días antes una gran carpa a la que invita a todos los ciudadanos. La última, en 2007, recibió más de 26.000 visitas. Fue toda una semana dedicada en exclusiva a informar y formar al consumidor sobre sus derechos en la que los escolares tuvieron un papel protagonista. Cerca de 2.600 chicos y chicas participaron en divertidos talleres. Además, la Carpa del Consumidor contó con puntos de información, una

exposición de productos peligrosos retirados del mercado y juegos formativos sobre arbitraje de consumo, etiquetado... Las humoristas Las Virtudes actuaron dando consejos a los mayores para evitar fraudes y hubo jornadas específicas para niños, jóvenes, mayores, inmigrantes y personas con discapacidad.

Visita el Portal del Consumidor de www.madrid.org para conocer el programa de actividades de este año.



+ de 500.000 guías y revistas

La Comunidad de Madrid ofrece a los madrileños abundante información sobre sus derechos y deberes como consumidores empleando, entre otros instrumentos, folletos, guías y revistas.

La revista Consumadrid, que tiene en sus manos, nació en 2005 y cada trimestre distribuye una media de 60.000 ejemplares a través de las oficinas de información al consumidor de la Administración local y autonómica, las oficinas de atención al ciudadano de la Comunidad, las delegaciones de las asociaciones de consumidores, los centros sanitarios, etc. No admite suscripción, pero puede conseguirse en dichos puntos de distribución o, en formato electrónico, en el Portal del Consumidor de www.madrid.org, que la publica en exclusiva unos días antes de que aparezca la versión en papel.

Durante 2007 se han dado nuevos pasos en la edición de folletos y guías divulgativas. En el último año se distribuyeron miles de ejemplares de una decena de nuevos títulos, como las Cien Preguntas más Frecuentes del Consumidor, la Guía de Consumo Responsable en Navidad o la Guía de los Usuarios de Telefonía Fija, Móvil e Internet, por citar tres de ellas. Esta información se ofrece en soporte de papel reciclado y puede ser descargada en formato electrónico a través del Portal del Consumidor de www.madrid.org.

Por otro lado, la Dirección General de Consumo ha editado dos libros hablados en colaboración con la ONCE: la Guía Básica del Consumidor y la legislación de protección al consumidor.

En total, se editan más de 500.000 ejemplares al año.





reclamar sin salir de casa

Este mes de marzo cumple dos años. Consumadrid, el Portal del Consumidor de www.madrid.org, nació en 2006 para acercar a los madrileños toda la información sobre sus derechos y obligaciones en el terreno del consumo, y permitirles la presentación de denuncias, reclamaciones y solicitudes de arbitraje desde su propio ordenador, sin salir de casa (para acceder a estos trámites hay que poseer firma electrónica, que también puede solicitarse desde el mismo portal).

La web ofrece otros servicios, como la búsqueda de empresas adheridas al sistema arbitral, la difusión de las últimas alertas de productos peligrosos o la inclusión de información práctica referida a los principales

temas de interés de cada época del año (ver detalles en la página 13).

Recientemente, el Portal del Consumidor ha renovado su página de inicio para acercar aún más al consumidor la información sobre sus derechos y obligaciones. El portal ha introducido nuevos 'banner' para destacar la información de actualidad y los consejos prácticos, ha realzado la sección de actualidad y ha incorporado un nuevo apartado que explica algunas de las últimas reclamaciones resueltas a través del arbitraje de consumo.

Este recurso es una importante vía de comunicación entre la Comunidad de Madrid y los consumidores, ya

la web registra 80.000 páginas vistas cada mes

QUÉ HACER

Realizar una consulta, una reclamación, presentar una denuncia o una solicitud de arbitraje... la web explica en qué consiste cada trámite y facilita su gestión telemática.

LOS PRINCIPALES

Los 30 sectores en los que más reclamaciones se registran disponen de sus propios apartados, que informan de los derechos que asisten al consumidor y de las dudas más usuales.

CASOS RESUELTOS

Cada semana se explica un nuevo caso resuelto a través del arbitraje de consumo, que garantiza una solución a cualquier reclamación.

LAS 6 ÁREAS

El menú superior conduce a seis grandes áreas temáticas, que son los ejes en los que están distribuidos los contenidos: información al consumidor, servicios y trámites, centro de documentación, arbitraje, seguridad e inspección, y formación.

PRODUCTOS INSEGUROS

El portal informa detalladamente de los productos que se retiran cada semana cuando se constata que son peligrosos.

AULA VIRTUAL

Cursos a distancia para profesionales del consumo.

LO ÚLTIMO

El Portal del Consumidor informa de las noticias relacionadas con el consumo que van generando las diversas consejerías de la Comunidad de Madrid, a través de banners y otros recursos.

que permite que éstos efectúen consultas por correo electrónico, además de los referidos trámites de reclamación, etc.

El portal registra una media de 80.000 páginas vistas al mes y este año va a ser renovado en profundidad para, a finales de 2008, estrenar nuevas secciones, servicios y diseño gráfico.

La web complementa otras vías de divulgación impulsadas por la Dirección General de Consumo, como las publicaciones mencionadas en páginas anteriores y otros proyectos desarrollados en los últimos años, como el programa Consumadrid emitido en Telemadrid en 2006 y 2007.

consiguiendo la firma electrónica a través de la web, los trámites de denuncia, solicitud de arbitraje, etc. pueden hacerse desde el portal



'012, dígame'

■ ¿Dónde puedo poner una reclamación?

En cualquier oficina de consumo municipal, autonómica o en las oficinas de reclamación de los organismos estatales. También en cualquier registro de la Administración, que la canalizará al departamento de destino. Y si se dispone de firma electrónica, a través del Portal del Consumidor de www.madrid.org.

■ Si denuncio a un comercio y Consumo le multa, ¿me devuelven parte del dinero?

El importe de la multa, destinada a disuadir a la empresa de seguir infringiendo la norma, va a parar a las arcas públicas. La inspección y, en su caso, sanción, forman parte de un procedimiento paralelo e independiente de la mediación y el arbitraje, vías que siguen las reclamaciones particulares. Sólo si estas últimas finalizan con una respuesta positiva por parte de la empresa o el tribunal arbitral pueden llegar a generar la devolución de todo o parte del dinero.

■ ¿Cómo pido la reparación de daños y perjuicios?

Hay que acudir a los tribunales de justicia, si bien en ciertos casos y siempre que se demuestren los daños fehacientemente, los tribunales arbitrales pueden llegar a ordenar este tipo de compensaciones.

■ ¿Tiene la tienda que devolverme el dinero?

No tenemos derecho a que nos devuelvan el dinero si después de haber comprado un producto queremos cambiarlo, salvo:

- Que dicho producto sea defectuoso.
- Cuando el producto o el establecimiento anuncien por cualquier medio que si no quedamos satisfechos con el producto nos devuelven el dinero.
- Cuando figure en la publicidad de cualquier clase.

Cuando esté reconocido el derecho a la devolución de un producto, el consumidor que sólo lo haya probado, sin alterar sus condiciones, no tiene obligación de indemnizar al vendedor por el desgaste que haya podido ocasionar.

■ ¿Tienen los escaparates de los comercios la obligación de exhibir los precios de los artículos?

Los precios deben figurar en las etiquetas de los productos y en los escaparates.

■ ¿Me pueden cobrar un precio superior al que figura en la etiqueta de un producto?

Si en los diferentes soportes que gestiona la tienda (etiqueta del producto, etiquetas de las estanterías, escaparate, publicidad, caja registradora...) figuraran precios distintos para un mismo artículo, el comprador podrá exigir que se le cobre el más barato.

■ Si una tienda acepta el pago con tarjeta bancaria, ¿puede establecer un importe mínimo?

Sólo podrá establecer un importe mínimo si lo anuncia en un cartel visible al público.

■ ¿Puede el servicio técnico cobrarme por arreglar un producto en garantía argumentando que el defecto no es de fabricación?

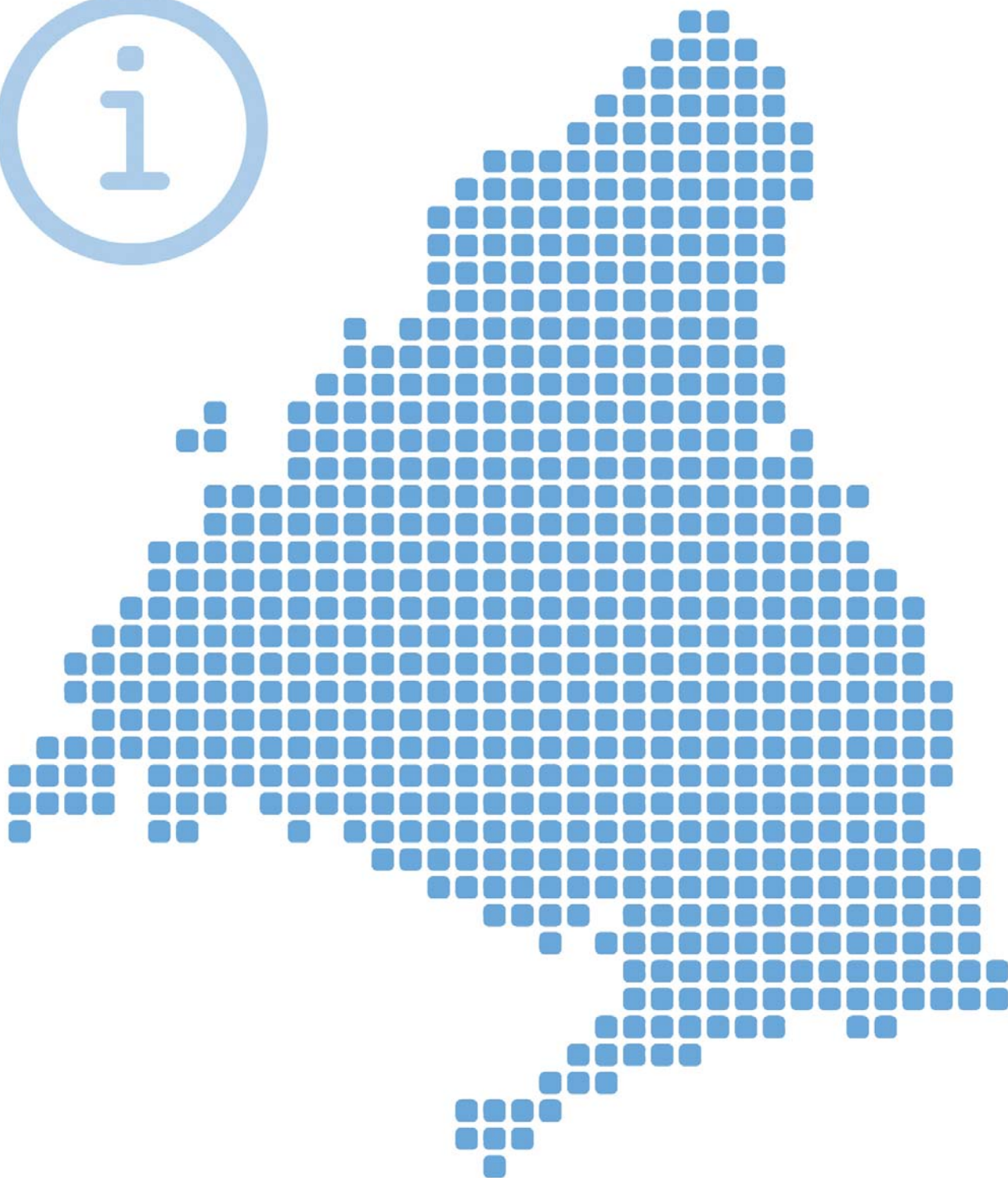
Para ello, antes tendrá que demostrar el origen del fallo. Aunque la garantía legal de los productos industriales es de dos años, si el consumidor reclama durante los seis primeros meses desde la compra, el vendedor debe atender la garantía o, si no está de acuerdo, demostrar que el defecto del producto no es de origen.

Si el consumidor reclama después de los seis meses, es él quien debe demostrar que el defecto es de fabricación para que se le aplique los beneficios de la garantía.

PIDE TU GUÍA CON LAS CIENTO PREGUNTAS MÁS FRECUENTES

* La Dirección General de Consumo ha publicado una guía que contesta a las cien principales dudas de los consumidores. Abarca los sectores que más reclamaciones generan (telecomunicaciones, vivienda, vehículos...), las cuestiones más habituales sobre devolución de productos, precios, publicidad... Puede conseguirse en la sede de la Dirección General de Consumo (c/ Ventura Rodríguez 7-4º, en Madrid), en las oficinas municipales de información al consumidor o enviando un correo electrónico a través del Portal del Consumidor de www.madrid.org.





la atención más cercana

Más de un centenar de municipios de la región cuentan con un servicio de atención al consumidor.

Esto ha sido posible gracias al esfuerzo de los ayuntamientos y al aumento de los recursos que la Comunidad de Madrid destina a apoyar la consolidación y creación de este tipo de oficinas. Así, **la inversión ha pasado de un millón y medio de euros en 2003 a más de dos millones de euros en 2008.**

Hay dos tipos de oficinas de información al consumidor: oficinas municipales gestionadas por los propios ayuntamientos (denominadas OMIC) y oficinas regionales gestionadas por la Comunidad (en estas últimas colaboran las asociaciones de consumidores).

Las OMIC ofrecen los servicios más completos: además de informar y tramitar las denuncias y reclamaciones de los consumidores, muchas disponen de departamentos que inspeccionan el mercado y sancionan a las empresas que incumplen las normas de protección al consumidor.

La Comunidad cuenta con otros dispositivos de atención, como **el Autobús del Consumidor**, que en 2006 y 2007 ha recorrido 61 municipios que carecen de competencias en consumo informando a sus vecinos de las vías de reclamación que pone a su disposición la Dirección General de Consumo. El personal del autobús se ha encargado de atender las dudas y reclamaciones de los vecinos y, paralelamente, ha organizado actividades educativas para escolares.



OFICINAS MUNICIPALES DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

ALAMEDA DEL VALLE 918691479	GETAFE 912027963
AJALVIR 918843328	GUADARRAMA 918540051
ALCALÁ DE HENARES 918771730	HOYO DE MANZANARES 918567451
ALCOBENDAS 916637001	HUMANES DE MADRID 914982584
ALCORCÓN 916648269	LAS ROZAS 916402900
ALGETE 916280871	LEGANÉS 912489734
ARANJUEZ 918922442	MADRID 010
ARGANDA DEL REY 918711344	MAJADAHONDA 916349107
BOADILLA DEL MONTE 916024200	MEJORADA DEL CAMPO 916791338
BRUNETE 918159066	MORALZARZAL 918427910
CIEMPOZUELOS 918930004	MÓSTOLES 916647642
COLLADO VILLALBA 918499800	NAVALCARNERO 918101391
COLMENAR VIEJO 918459919	PARLA 912024745
COSLADA 916278362	PINTO 912483800
DAGANZO DE ARRIBA 918875906	POZUELO DE ALARCÓN 914522726
EL ESCORIAL 918901080	RIVAS-VACIAMADRID 916602717
FUENLABRADA 916497023	S. AGUSTÍN DE GUADALIX 918418002
GALAPAGAR 918582298	SAN FERNANDO DE H. 916737462

S. LORENZO DEL ESC. 918903644
SAN MARTÍN DE LA V. 918946111
S.S. DE LOS REYES 916597100
SEVILLA LA NUEVA 918130001
TORREÓN DE ARDOZ 916566969
TORRELODONES 918549286
TORREMOCHA DEL J. 918430019
TRES CANTOS 912938057
VALDEMORO 918099678
VILLANUEVA DE LA C. 918117315
VILLANUEVA DEL P. 918100929
VILLAVICIOSA DE O. 916219163

MANCOMUNIDAD SUROESTE DE MADRID 918141621
MANCOMUNIDAD MISECAM 918745087
MANCOMUNIDAD LOS PINARES 918611522
MANCOMUNIDAD HENARES JARAMA 916278258

OFICINAS REGIONALES DE INF. AL CONSUMIDOR

ALPEDRETE 918572190 y 915429912	PEZUELA DE LAS TORRES 918869080 y 914673188
BUTRAGO DE LOZOYA 918680056 y 915429912	PEDREZUELA 918433053 y 915310146
BUSTARVIEJO 918482004 y 915429912	ROBLEDO DE CHAVELA 918995961 y 913640276
CAMPO REAL 918733230 y 5646560	ST. MARÍA DE LA ALAMEDA 918999012/81 y 913640276
CHINCHÓN 918940084 y 917130770	SANTORCAZ 918840001 y 914673188
COLMENAR DE OREJA 918943030 y 917130770	SANTOS DE LA HUMOSA 918848001/8295 y 915646560
EL BOALO (CERCEDA Y MATALPINO) 918559025	SOTO DEL REAL 918476004 y 915310146
EL MOLAR 918410009	TALAMANCA DEL JARAMA 918170007 y 914673188
FRESNEDILLAS DE LA OLIVA 918989009 y 913640276	TITULCIA 918010470 y 917130770
FUENTE EL SAZ DE JARAMA 916200003/1581 y 914673188	TORRELAGUNA 918430010 y 914673188
GUADALIX DE LA SIERRA 918470006 y 915310146	TORRES DE LA ALAMEDA 918868250 y 915646560
LOZOYUELA-NAVAS-SIETEIGLESIAS 918694561 y 915429912	VALDEMAQUEDA 918984729/30 y 913640276
MANZANARES EL REAL 918530009/30 y 915429912	VALDEMORILLO 918977313 y 913640276
MECO 918860003	VALVERDE DE ALCALÁ 918859351 y 914673188
MIRAFLORES DE LA SIERRA 918443017 y 915310146	VILLACONEJOS 918938214 y 917130770
MORATA DE TAJUÑA 918730380 y 917130770	VILLAMANTA 918136001 y 915429912
NAVALAGAMELLA 918988008 y 913640276	VILLAR DEL OLMO 918732161 y 915646560
NUEVO BAZTÁN 918735011	ZARZALEJO 918992287 y 913640276
PARACUELLOS DE JARAMA 916580001/12 y 914673188	



más apoyo a las asociaciones

En la región madrileña hay registrada una veintena de asociaciones de consumidores (ver cuadro en la página 19). Se trata de organizaciones sin ánimo de lucro que ofrecen servicios a sus asociados, generalmente previo pago de una cuota. Además, colaboran en diversos proyectos de la Dirección General de Consumo, informando, formando y asesorando a los ciudadanos, en general.

Durante los últimos años, la Comunidad de Madrid ha aumentado su respaldo a estas organizaciones: los presupuestos de 2008 destinan **640.000 euros a apoyar las actividades de las asociaciones de consumidores** a través de la concesión de subvenciones y la firma de convenios de colaboración con la Consejería de Economía y Consumo. Esta partida presupuestaria supone un aumento del 62 por ciento desde el año 2003.

Las asociaciones de consumidores que operan en la región deben inscribirse en el registro oficial de la Dirección General de Consumo, lo que les permite participar en los órganos consultivos de la Comunidad de Madrid, como el Consejo de Consumo (en el que también hay representación de ayuntamientos, sindicatos y diversas consejerías).

Además de colaborar con las organizaciones de consumidores, **la Dirección General de Consumo trabaja con las principales asociaciones de empresarios regionales**, la Cámara Oficial de Industria y Comercio de Madrid y la Confederación Empresarial de Madrid-CEIM para difundir entre todos los empresarios las obligaciones a que deben hacer frente en materia de defensa de los consumidores. Fruto de esta colaboración son las jornadas y cursos que se desarrollan a lo largo de 2008.



las ayudas han aumentado un 62% desde 2003

ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES REGISTRADAS OFICIALMENTE EN LA COMUNIDAD DE MADRID

- AACCU** Asociación de Amas de Casa y Consumidores-Usuarios de Madrid. 91 531 01 46
- ADICAE** Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros. 91 540 05 13 - 26
- AUSBANC CONSUMO** Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios. 91 541 61 61
- AUSCOMA** Asociación de Consumidores y Usuarios de la Comunidad de Madrid. 91 601 89 70
- CECU-MADRID** Confederación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Madrid. 91 364 02 76
- CONMADRID** Asociación de Consumidores de Madrid. 91 445 81 93
- CONSUDATO-MADRID** Asociación para la Protección de Datos Personales de los Consumidores. 91 548 87 40
- CONSUMIDORES EN ACCIÓN** 91 698 48 58
- EUROCONSUMO** Unión de Consumidores Europeos-Comunidad de Madrid. 91 536 21 72
- FRAVM** Federación Regional de Asociaciones de Vecinos de Madrid. 91 725 29 09
- FUCI-CICM*** Federación de Usuarios Consumidores Independientes de la Comunidad de Madrid. 91 564 63 03
- OCU** Organización de Consumidores y Usuarios. 91 300 91 54
- UCE** Unión de Consumidores de la Comunidad de Madrid. 91 713 07 70
- UNAE** Asociación de Mujeres y Consumidores de Madrid. 91 575 72 19
- UNCUMA** Unión de Cooperativas de Consumidores y Usuarios de Madrid. 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.

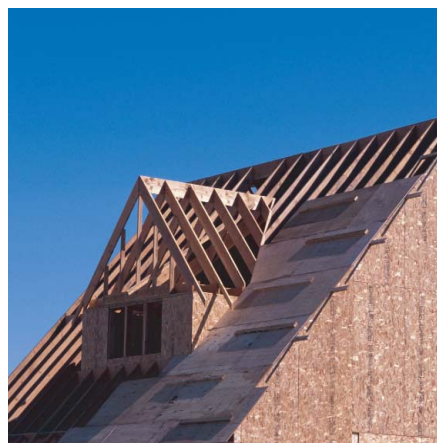
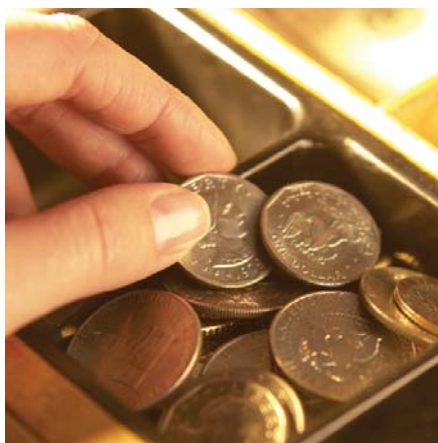


LO MAS RECLAMADO EN 2007

La Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid registró durante el año 2007 un total de 14.783 reclamaciones de consumidores que sufrían algún tipo de problema con la adquisición de bienes o la contratación de servicios.



Siguiendo con la tendencia de los últimos años, el sector más reclamado fue el de las telecomunicaciones (telefonía e internet, fundamentalmente), con 2.903 reclamaciones. En segundo lugar destacan los talleres de reparación de vehículos. La falta de atención que sufren algunos consumidores cuando llevan a reparar un producto que se encuentra en garantía sigue siendo otra de las quejas más habituales en las oficinas de consumo, tanto de la Comunidad como de los ayuntamientos.



las quejas más usuales...

- Problemas para que **la baja** solicitada a la empresa de telefonía, internet... se haga efectiva. En estos casos, es imprescindible que la petición de la baja se haya hecho por escrito y empleando un medio que deje constancia de la petición (como un fax con confirmación del envío).
- Problemas en **la facturación** de un servicio. Por ejemplo, porque se carga más consumo que el realizado o porque se aplica una tarifa diferente a la contratada. Para evitar que el problema crezca, se debe pagar y reclamar a posteriori: si no se abona la factura, la empresa puede cortar el suministro y meter al titular en una lista de morosos.
- Imposibilidad de conseguir **un regalo prometido** por la publicidad. Para demostrar que se tiene derecho a él es fundamental guardar el anuncio o la copia del contrato en la que se recoge el derecho al regalo.
- Reclamaciones por **defectos de construcción** en la vivienda (humedades, parkings que se desprenden...). Cada defecto que se aprecie debe comunicarse inmediatamente por escrito a la constructora o promotora y guardar la prueba.
- Quejas por el **cobro de la plusvalía**, cuando la legislación establece que ésta debe abonarla el vendedor de la casa, no el comprador.
- Problemas derivados con **la garantía de las reparaciones de vehículos**. Aunque las reparaciones tienen tres meses de garantía, hay talleres que se niegan a atender gratuitamente nuevos fallos de las partes reparadas.
- Quejas cuando **el vendedor se niega a atender la reparación de un producto que esté en garantía** y trata de derivar al consumidor al fabricante. En estos casos, el cliente debe saber que puede escoger si prefiere acudir al establecimiento donde compró el producto o al fabricante, ya que ambos comparten la obligación de atender gratuitamente al consumidor que reclame por problemas con un producto en garantía.

...y las más peculiares

- Un hombre reclamó ante las autoridades de consumo porque en un hipermercado le dieron un vale descuento para la compra de vino, descuento que se aplicaba al hacer un gasto mínimo. Cuando fue a pagar las bebidas, le dijeron que **la oferta no era aplicable al cava**. El consumidor reclamó argumentando que el cava es un tipo de vino. La reclamación se encuentra pendiente de mediación.
- Un usuario de máquinas expendedoras reclamó la devolución de 1 euro porque **la lata que le había servido no estaba suficientemente fría**.
- Una señora reclamó contra una funeraria porque le había servido **un ataúd que no cabía en el nicho** del cementerio.
- La cliente de un modisto reclamó en Consumo porque, **tras encargar una falda, acudió a probarse y ya no le cabía, pues había engordado**. La situación se repitió más tarde hasta que Consumo determinó que se haría una última toma de medidas y la falda se entregaría respetando dicha talla, aunque la clienta hubiera engordado o adelgazado en el momento de su recogida.
- Un hombre reclamó formalmente en la oficina de atención al consumidor tras comprobar que **la cajetilla de cerillas que había comprado no contenía las cien unidades anunciadas**, sino 99 fósforos. La reclamación no prosperó porque, en realidad, la etiqueta de las cajas informaba textualmente que contenía “cien cerillas aprox. (aproximadamente)”.

Consumo mediante...

Una vez que la oficina municipal de información al consumidor o la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid registran una reclamación, ésta puede seguir diversos cauces: Traslado a otro organismo, si los hechos reclamados no son competencia de las oficinas de consumo; mediación con la empresa reclamada; inicio de un arbitraje de consumo (si la empresa está adherida a ese sistema extrajudicial y así lo solicita el consumidor -ver páginas 24 a 27-); inspección a la empresa (que puede dar lugar a una sanción), y archivo (cuando los hechos reclamados no pueden ser probados y/o calificados como infracción).

Para que una reclamación sea viable y la Administración pueda mediar con la empresa afectada, se debe adjuntar la factura, el contrato, la publicidad y cualquier otro documento que pueda respaldar la queja. Cuantos más documentos se aporten relacionados con aquello que se solicita, mayor soporte probatorio habrá en el proceso de reclamación. Hay que recordar, no obstante, que no siempre se consigue una solución satisfactoria para el consumidor, ya que las empresas no están obligadas a aceptar la mediación de las administraciones públicas. **Aquí recogemos cinco ejemplos resueltos en la Comunidad de Madrid.**



Un día en las carreras

UNA CONSUMIDORA madrileña adquirió cuatro abonos para el campeonato de Fórmula Uno abonando cerca de 300 euros por cada uno. Al llegar a la grada se llevó la desagradable sorpresa de que un gran altavoz suspendido de un enorme poste de acero impedía ver parte de la pista, por lo que decidió reclamar a la dirección del circuito, sito en Cataluña.

Presentada la queja, pidió que se retirara inmediatamente el poste para que pudiera disfrutar de los días de abono que le quedaban o, de no ser posible, que se le

reintegrara el dinero pagado por los cuatro pases.

LA EMPRESA no le solucionó el problema, que fue presentado a la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició un proceso de mediación, que dio como resultado la siguiente oferta por parte de la empresa: cuatro pases gratis de las mismas características para el campeonato de 2008 y la retirada del enorme altavoz.



Un coche-regalo que se hizo esperar

EL RECLAMANTE firmó un contrato de compraventa de una vivienda que establecía que, una vez escriturado el piso, el comprador recibiría como regalo un coche matriculado a su nombre por valor de 15.950 euros. Sin embargo, seis meses después de firmar la escritura, aún no había visto su coche, pese a que la matriculación es un trámite que apenas lleva unos días.

A RAÍZ DE LA MEDIACIÓN de la Comunidad de Madrid, la empresa respondió que estaba haciendo todo lo posi-

ble por entregar el coche a su cliente, pero que estaba siendo imposible debido a diversas razones, como las dudas del cliente de si matricularlo en Vizcaya o en Madrid. El comprador admitió haber expresado tales dudas a raíz de un cambio de domicilio, pero explicó que en unos pocos días había comunicado por escrito a la inmobiliaria su decisión de que el automóvil se matriculara en Madrid. Finalmente, un año después de la firma de la escritura, la empresa envió una carta instando al cliente a recoger el vehículo ya matriculado a su nombre.



Garantías que se las lleva el viento

EL RECLAMANTE compró una placa vitrocerámica en una gran superficie contratando, además, un seguro por valor de 16 euros que ampliaba la garantía del aparato (dos años) en otros dos. A los meses, mientras calentaba una olla con diez litros de líquido, la placa se resquebrajó. Como el producto aún se encontraba en el primer año de garantía, el consumidor solicitó al comercio una solución y éste envió un técnico a examinarla.

El técnico le explicó que el accidente pudo estar relacionado con un defecto de fabricación, pero que no podía hacer nada a menos que un vendedor le mandara la placa a reparar. Ante la ausencia de respuesta por parte de la empresa, el reclamante acudió a Consumo.

A RAÍZ DE LA MEDIACIÓN de la Comunidad de Madrid, la empresa respondió que estaba dispuesta a cambiar la placa, y así lo hizo.



PDA en paradero desconocido

LA RECLAMANTE compró un teléfono-agenda electrónica (PDA) por el que pagó más de 500 euros. Al cabo de cuatro meses comenzó a presentar varios problemas: se apagaba sola, se quedaba bloqueada, incluso al hablar por el teléfono... por lo que decidió llevarla a la gran superficie de electrónica y ocio donde la había comprado.

El veredicto del servicio técnico fue que la PDA había sufrido un golpe, accidente que no cubre la garantía. La consumidora reclamó contra este informe, pero el caso quedó estancado. De hecho, explicó en su reclamación que en la tienda no conocían “el paradero” del aparato.

A RAÍZ DE LA MEDIACIÓN de la Comunidad de Madrid, la empresa entregó a su cliente una nueva agenda de las mismas características, con lo que la reclamación quedó zanjada.



Garajes no aptos para todos los coches

EL RECLAMANTE acudió a Consumo porque, entrando en un garaje con su coche de alta gama, el vehículo quedó dañado. Según el reclamante, la rampa del aparcamiento tiene un peralte demasiado pronunciado que provocó roces en la parte trasera del vehículo, a la altura del depósito de la gasolina, y en una puerta. La aseguradora le explicó a su cliente que su póliza no cubría el arreglo de los roces, por lo que el cliente reclamó al hotel dueño del aparcamiento que se hiciera cargo de la factura de la reparación.

A RAÍZ DE LA MEDIACIÓN de la Comunidad de Madrid, la empresa explicó que antes de acceder al aparcamiento, existen carteles que anuncian tanto el largo como la altura máxima de los vehículos que pueden entrar al garaje y que incluyen una advertencia de precaución para los que tienen ‘spoiler’, es decir, que se informa previamente a los usuarios y así se evitan responsabilidades en este tipo de incidentes. La reclamación quedó así archivada.



la garantía del arbitraje

La Comunidad de Madrid pone a disposición de empresarios y consumidores el arbitraje de consumo, un procedimiento extrajudicial gratuito de resolución de conflictos cuya finalidad es zanjar quejas de una manera sencilla sin necesidad de acudir a los tribunales.

Parte de las solicitudes de arbitraje que hacen los consumidores se arregla con una mediación que realiza la Administración entre el cliente y la empresa, y otra parte es estudiada por un colegio arbitral, que escucha a las partes y dicta un laudo de obligado cumplimiento que resuelve la controversia.

Garantía de calidad

Para las empresas, la adhesión a este sistema es una garantía de calidad y buen servicio que ofrecen al consumidor, ya que sus clientes cuentan con la seguridad de que cualquier diferencia que surja entre ellos será resuelta por esta vía extrajudicial.

Ya hay más de 12.000 empresas adheridas a la Junta Arbitral Regional. Hay otras juntas arbitrales en Alcalá de Henares, Alcobendas, Getafe, Madrid, la Zona Noroeste de Madrid (en Majadahonda) y la Mancomunidad de Consumo Henares-Jarama (en Coslada).

El arbitraje de consumo funciona con empresas que estén adheridas al sistema (aunque también las hay que no estándolo aceptan resolver reclamaciones concretas por esta vía). Estas empresas son reconocidas porque exponen en sus escaparates y publicidad el logo naranja y blanco del arbitraje reproducido en esta página.

Solicitudes de arbitraje en www.madrid.org

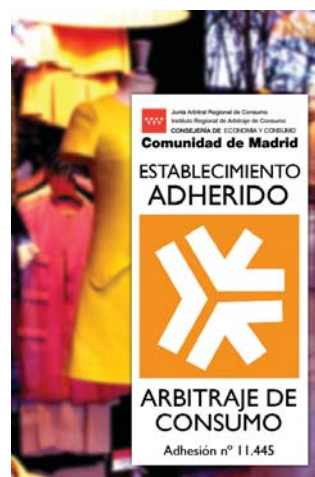
Desde 2006, las empresas pueden solicitar en el Portal del Consumidor de www.madrid.org este logo en formato digital para exhibirlo también en sus páginas web.

Y el consumidor puede consultar qué empresas están adheridas al sistema y realizar solicitudes de arbitraje desde su propio ordenador.

Para facilitar los trámites y la participación en el sistema arbitral, la Junta Arbitral Regional ha abierto seis colegios territoriales en Alcorcón, Collado Villalba, Galapagar, Móstoles, Rivas Vaciamadrid y San Fernando.

Más información en las oficinas de información al consumidor, el teléfono 012 y el Portal del Consumidor de www.madrid.org

+ de 12.000 empresas se han adherido a este sistema



el arbitraje dio la solución

En 2007, la Comunidad de Madrid tramitó 6.587 solicitudes de arbitraje de consumo, parte de las cuales se resolvió con una sencilla mediación y parte, con la intervención de un tribunal arbitral.

Los tribunales arbitrales están presididos por un representante de la Administración Pública y cuentan con la participación de un vocal de asociaciones de consumidores y otro de asociaciones de empresarios. El papel de estos últimos no es defender a sus representados, sino aportar su experiencia para ayudar al tribunal a tomar la decisión más justa.

Los casos más abundantes son los referidos a telecomunicaciones, por lo que la Comunidad de Madrid decidió crear un colegio arbitral especializado en este tema. Es la única comunidad autónoma que dispone de un colegio dedicado a resolver controversias relacionadas con la telefonía, internet y otras telecomunicaciones.

En estas páginas relatamos una selección de casos resueltos por el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo en el último año. La estadística señala que en el 70 por ciento de los casos se da la razón al consumidor total o parcialmente.



Revisiones 'fantasma' del gas

LA RECLAMANTE acudió al sistema arbitral quejándose contra una empresa que había enviado a dos empleados a revisar las instalaciones de gas de su domicilio sin que hubiera solicitado el servicio. Según ella, los técnicos le dijeron que eran del servicio técnico autorizado por la compañía de suministro de gas natural. Tras 15 minutos en el piso, le cobraron 78,34 euros. Más tarde, la mujer se puso en contacto con el proveedor de gas natural y descubrió que la empresa que había acudido a su domicilio no estaba autorizada para hacer revisiones.

LA EMPRESA no realizó ninguna alegación y el tribunal arbitral dictó un **LAUDO** obligando a la compañía a devolver el dinero cobrado tras comprobar que no se había facilitado al usuario ningún presupuesto conforme a lo que marca la legislación (el presupuesto siempre debe incluir el coste del servicio y estar firmado por el consumidor). Además, el caso se envió al departamento de Inspección de la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid para que abriera expediente contra la empresa.



Reparaciones exprés a precio de oro

CONSUMIDOR Explicó que una empresa de reparaciones le había cobrado un precio abusivo tras arreglar en diez minutos una fuga en la llave del paso del agua. Le cobró 394,40 euros, incluyendo el plus de urgencia, cuando la consumidora mantenía que no había pedido ninguna intervención urgente. La cliente se quejaba de no haber sido informada previamente de las tarifas.

EMPRESA La empresa se opuso a la reclamación señalando que el presupuesto se facilitó por teléfono y explicó que no había entregado factura porque la persona

que le atendió en el domicilio se negó a facilitar su DNI. También negó haber empleado sólo 10 minutos en la reparación "porque no hay en el mercado una pasta que selle estas fugas en 10 minutos".

LAUDO ARBITRAL El colegio arbitral decidió que se le devolvieran 169 euros a la reclamante porque la empresa no demostró en ningún documento (presupuesto, factura...) haber trabajado más de media hora. No se le devolvió más dinero porque el presupuesto sí tenía anotado el concepto de servicio urgente.



Coche seminuevo con garantía a medias

CONSUMIDOR El reclamante adquirió un vehículo seminuevo a una empresa. A los dos meses se le estropeó el radiador y la empresa lo arregló. Transcurridos menos de seis meses desde la compra, volvieron a aparecer nuevos fallos, por lo que la empresa le volvió a dar cita en el taller y cuando llegó el cliente, se le dijo que, al haber transcurrido seis meses y un día, el vehículo ya no estaba en garantía dándole así un presupuesto a plena tarifa. Lo reparó en otro taller y reclamó que el vendedor pagara las facturas a través del sistema arbitral de consumo.

EMPRESA La empresa alegó desconocer las averías.

LAUDO ARBITRAL Teniendo en cuenta que todo vehículo de segunda mano tiene una garantía mínima de doce meses, el colegio arbitral estimó en parte las pretensiones del reclamado, al que la empresa le tuvo que devolver 562 euros de las reparaciones realizadas en otro taller.



Problemas con la tintorería

CONSUMIDOR La reclamante llevó una falda a limpiar a una tintorería y, al recogerla, comprobó que había aparecido un defecto que podría ser por quemadura o roce. La usuaria pidió que se le compensase con los 1.600 euros que dijo haber pagado por la falda años atrás, en 2002 (no aportó factura).

EMPRESA La tienda rechazó que hubiera deteriorado la falda alegando que se había limpiado en seco conforme a lo indicado en la etiqueta de la prenda.

LAUDO ARBITRAL El colegio arbitral envió la falda al laboratorio, que no pudo determinar el origen del defecto. Al no haber factura de la compra, el colegio arbitral tasó la prenda en 100 euros y decidió imputar el coste a partes iguales al reclamante y al reclamado (así, este último devolvió 50 euros a la clienta). La tintorería hubiera evitado responsabilidades si hubiera examinado la prenda antes de aceptarla y hubiera anotado cualquier defecto en el presupuesto.



Desgaste de suelas por la vía rápida

CONSUMIDOR La reclamante compró unas botas y apenas tres meses después las llevó a la tienda quejándose de que las suelas estaban totalmente desgastadas.

EMPRESA Rechazó la reclamación señalando que las botas se habían usado de manera inadecuada, interpretando que se habían empleado en la montaña, cuando están diseñadas para la ciudad. La consumidora negó haber hecho senderismo con ellas e insistió en que sólo se las había puesto unas 20 veces.

LAUDO ARBITRAL Ante las manifestaciones de ambas partes, el colegio arbitral acordó estimar la pretensión de la reclamante, por lo que la tienda tuvo que devolver a la clienta la cantidad de 21 euros. El colegio arbitral entendió que, al haberse originado el desperfecto de la suela en tres meses, la empresa tenía que haber atendido las obligaciones que se derivan de la garantía: la reparación de las botas sin cargo alguno para la consumidora.



+ formación

La Dirección General de Consumo cuenta con un programa de formación al consumidor con actividades específicas para escolares, personas mayores, profesionales... sobre diversos temas, como etiquetado de los productos, cómo ser crítico con la publicidad, cómo elaborar un presupuesto y ahorrar, etc.

Se ofrecen talleres prácticos de consumo a todos los centros educativos no universitarios, públicos, concertados y privados; dirigidos fundamentalmente a los alumnos, pero también a profesores y padres.

4.200 talleres en un año

En 2007, se celebraron alrededor de 4.200 talleres, de los cuales 1.500 fueron impartidos directamente por la Dirección General de Consumo, mientras que otros 2.700 fueron gestionados por los ayuntamientos, gracias a convenios de colaboración que suscriben con la Consejería de Economía y Consumo. **El total de alumnos asistentes fue de alrededor de 140.000 en toda la región.**

Para familiarizar a los más pequeños con el consumo, y sus derechos y obligaciones, **en 2005 se creó una mascota llamada Consumi, que protagoniza materiales educativos, concursos y actividades infantiles (ver páginas 30 y 31).**

Las actividades para personas mayores incluyen cursos y conferencias impartidas en los diversos municipios de la región, y convocatorias de concursos que les permiten compartir sus conocimientos y hábitos de consumo con toda la sociedad. También se desarrollan actividades y materiales destinados a otros colectivos de especial protección, como las personas con discapacidad y los inmigrantes.

Respecto a la formación continuada de los profesionales de consumo, se alternan actividades presenciales con otras a distancia a través del **Aula Virtual del Portal del Consumidor.**

Por otro lado, Consumo convoca periódicamente premios para promover la investigación en este campo.

hay actividades para niños, mayores, inmigrantes...





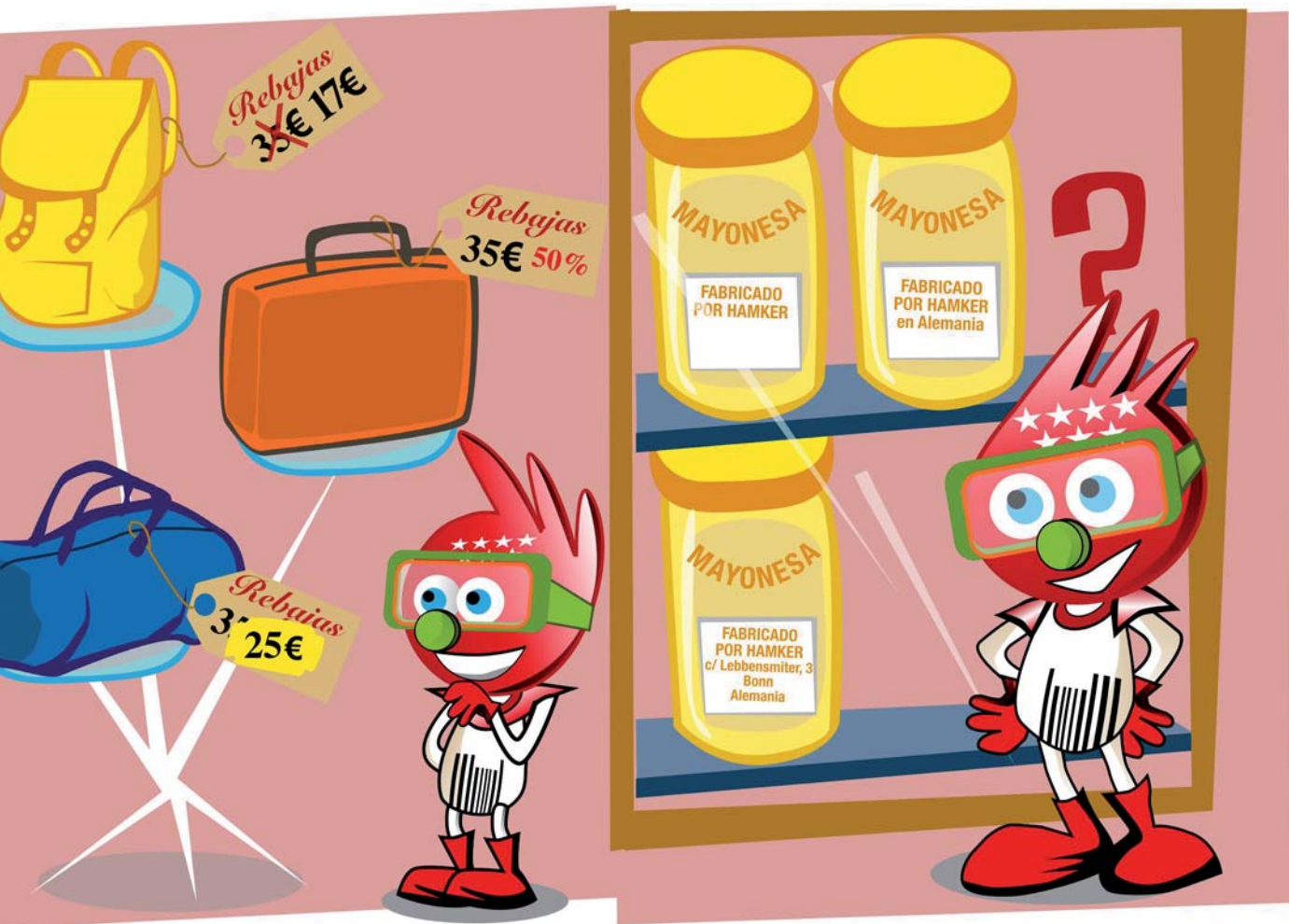
etiquetas con truco

Te presentamos una nueva aventura de Consumi en la que nuestra mascota vuelve a necesitar de tu ayuda. En esta ocasión, se ha ido de compras con su familia: Consumita, Consumín y Consumina.

Antes de salir de casa, Consumita ha hecho cuentas calculando cuánto dinero les queda en el banco para este mes y ha preparado un presupuesto tope, es decir, la cantidad máxima de dinero que pueden gastar para poder comprar lo que realmente necesitan y no tener problemas.

Al super se han llevado una lista con las cosas que deben comprar, como una bolsa para meter el material escolar, un libro, comida...

El problema es que al llegar a la tienda, Consumi y su familia han visto que las etiquetas de los productos son un lío y no tienen claro qué artículo escoger. Ayúdales a elegir los productos que dan la información correcta: ¿Qué juguete escogerías? ¿Y qué libro? Consumín necesita ayuda con las bolsas y mochilas y Consumi, con los tarros de mayonesa.



RESPUESTAS CORRECTAS

Juguetes: Los camiones son los únicos juguetes que llevan la etiqueta correcta: el símbolo CE que tienen se ha fabricado siguiendo las medidas de seguridad de la Unión Europea: no tiene piezas pequeñas que puedan ser tragadas por un niño, las pilas no son accesibles al menor, no emplea ningún tipo de pintura tóxica...

Libros: Todos los productos deben llevar marcado el precio de manera clara. Los azules de la izquierda son los únicos que no arrojan dudas.
Bolsas: Los artículos en rebajas deben llevar el precio antiguo y, junto a él, el rebajado. La mochila amarilla es la correcta
Tarras: Los productos deben llevar la dirección del responsable en la Unión Europea (como el inferior).



supervisión del mercado

La Comunidad de Madrid colabora con el resto de Administraciones de consumo controlando si los productos y servicios se adecuan a la normativa. **Las actuaciones inspectoras pueden desarrollarse como consecuencia de reclamaciones y denuncias realizadas por consumidores** y de campañas de oficio diseñadas por la Administración. Si se observa la existencia de una infracción administrativa, se abre un expediente, que puede terminar en una sanción.

Sólo en 2007, la Dirección General de Consumo incoó expedientes sancionadores por un valor global superior a los 14 millones de euros, el doble que en 2006. Especial hincapié se está haciendo en el control y sanción de las empresas que más reclamaciones generan y en las reincidentes.

Una piedra angular del control de mercado es la red de alertas de productos peligrosos, en la que participan las comunidades autónomas, los ayuntamientos y el Instituto Nacional del Consumo. **La Comunidad de Madrid es la administración más activa en este sistema de vigilancia** que permite emitir un aviso a todas las administraciones cuando se encuentra en el mercado un producto inseguro para el consumidor (por ejemplo, juguetes con piezas pequeñas o con pilas accesibles a los niños, mecheros atractivos para los más pequeños, caretas sin ventilación, productos eléctricos con riesgo de incendio...). Madrid genera entre el 20 y el 30 por ciento de las alertas incluidas en la red nacional. El número de alertas emitidas por Madrid se acercó al centenar durante 2007.

En total, la Comunidad retiró del mercado en 2007 más de 250.000 unidades de productos peligrosos.

Además, la Comunidad de Madrid se convirtió en 2006 en la primera Administración pública española en publicar en internet, en el Portal del Consumidor de www.madrid.org, todas las alertas que se emiten en el país de una manera actualizada y continuada con el objeto de que todos los ciudadanos puedan tener a su alcance información muy útil para evitar accidentes.

Los propios consumidores pueden, a través del Portal del Consumidor de www.madrid.org, denunciar a las autoridades de consumo la existencia de un posible producto inseguro en el mercado, lo que contribuye a la labor que realiza la red de alerta.

Madrid es líder en el control de
productos peligrosos en España

Comunidad de Madrid

Información sobre consumo y general (segundo teléfono para fuera de Madrid) 012 / 91 580 42 60 www.madrid.org

Vicepresidencia Segunda

C/ Gran Vía, 18 planta baja 91 720 90 89

Oficinas de Atención al Ciudadano C/ Gran Vía, 3 91 720 09 13

Pza. Chamberí, 8 91 580 93 66

Economía y Consumo

C/ Príncipe de Vergara, 132 91 580 22 00 / 10 www.madrid.org/economia

Dirección General de Consumo C/ Ventura Rodríguez, 7-4ª planta 91 420 58 80 www.madrid.org (accesos directos)

Inst. Regional de Arbitraje de Consumo C/ Ventura Rodríguez, 7-5ª planta 91 420 57 25 - 58 24 www.madrid.org (accesos directos)

Dirección General de Comercio C/ Príncipe de Vergara, 132-3ª 91 580 22 58

D. G. de Industria, Energía y Minas C/ Cardenal Marcelo Spinola, 14 Ed. f4 91 580 21 00 - 11 y 91 420 64 62

Presidencia e Interior

C/ Miguel Ángel, 28 www.madrid.org

Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas C/ Gran Vía, 18 91 720 93 27 / 30

Cultura y Turismo

C/ Alcalá, 31 91 720 82 24 www.madrid.org

D. G. de Turismo (reclamaciones) C/ Príncipe de Vergara, 132 91 580 23 11 / 902 100 007 (información de turismo)

Hacienda

C/ Carrera de San Jerónimo, 13 91 580 32 33 www.madrid.org/hacienda

Información al contribuyente C/ General Martínez Campos, 30 901 50 50 60

Defensor del Contribuyente C/ Gran Vía, 43-4ª planta 91 720 97 85

Servicio de Orientación Jurídica C/ Capitán Haya, 66 91 397 15 64 y 91 493 29 54 (consultas presenciales 9-13h)

Sanidad

C/ Aduana, 29 91 586 70 00 - 71 41 www.madrid.org

D. G. de Salud Pública y Alimentación C/ Julián Camarillo, 4 Ed. B 3ª planta 91 400 00 00

Defensor del Paciente C/ Alcalá, 21-8ª planta 91 360 57 30

Transportes e Infraestructuras

C/ Maudes, 17 91 580 31 00 www.madrid.org

Junta Arbitral Transportes Terrestres C/ Orense, 60 91 580 29 58 - 83

Consortio Regional de Transportes Pza. Descubridor Diego de Ordás, 3 91 580 28 00 / 35 90 www.ctm-madrid.es

Metro Madrid (Inf./reclamaciones) Cavanilles 58 91 379 88 00 / 902 44 44 03 www.metromadrid.es

Otros

Defensor del Menor C/ Beatriz de Bobadilla, 14-2ª 91 563 44 11 www.defensordelmenor.org

Organismos de la Administración central y otros

Instituto Nacional del Consumo C/ Príncipe de Vergara, 54 91 822 44 40 - 63 www.consumo-inc.es

Secr. de Estado de Telecomunicaciones C/ Capitán Haya, 41 91 346 15 00 www.mityc.es/telecomunicaciones

Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones 901 33 66 99 www.usuariostelego.es


Banco de España / Reclamaciones C/ Alcalá, 48 91 338 65 30 www.bde.es/clientebanca

Dirección General de Aviación Civil Paseo de la Castellana, 67 91 597 83 21 - 72 31 www.fomento.es

Aena Peonías, 2 902 404 704 www.aena.es

D. G. de Seguros y Fondos de Pensiones Paseo de la Castellana, 44 91 339 70 00 / 902 19 79 36 www.dgsfp.mineco.es


Renfe. Atención al viajero. Estación de Atocha-Glorieta de Carlos V 902 24 02 02 www.renfe.es



III Concurso de Redacción sobre Consumo para Personas Mayores 'Protegiendo Nuestro Mundo'

Premios de 4.000, 3.000 y
2.000 euros. **Plazo de inscripción:**
30 de mayo. Toda la información
en el Portal del Consumidor de
www.madrid.org



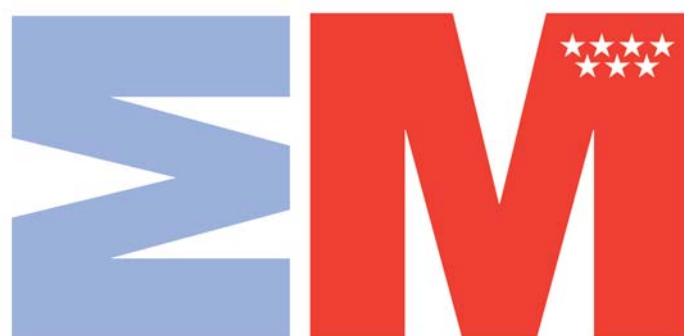
 Dirección General de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONSUMO
Comunidad de Madrid



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



www.madrid.org/publicamadrid



La Suma de Todos



Comunidad de Madrid

www.madrid.org