



Ofertas a todo gas

llegan cambios al mercado y los contratos

arbitraje de consumo

tu símbolo de garantía
búscalo en los escaparates



Más de 12.000 empresas en toda la región exhiben esta pegatina en sus escaparates y publicidad garantizando la resolución de las reclamaciones

Infórmate en

Teléfono



consumadrid

Portal del Consumidor
www.madrid.org

Σ M
La Suma de Todos

Comunidad de Madrid

www.madrid.org

Editorial

Un verano sin preocupaciones

Por fin llegó el verano y con él el momento que muchos estábamos esperando para disfrutar de unas semanas de descanso. Eso sí, antes de 'cerrar por vacaciones', en Consumadri hemos preparado una nueva revista cargada de temas para hacer más fácil la vida al consumidor.

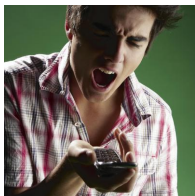
Nuestro número 13 sale a la calle en pleno mes de julio, momento en el que muchos de nuestros lectores se darán cuenta de que algo ha cambiado en su factura del gas. La empresa que les factura es otra, ya que la ley obliga a que a partir del día 1 de julio todos los contratos sean traspasados a una empresa comercializadora (del mismo grupo empresarial con el que contratamos en su día) manteniendo las condiciones y sin pagar ningún recargo, claro. Detrás de este cambio está la liberalización total del mercado, que significa que ya podemos contratar el gas natural con la empresa que queramos. Para que el nuevo escenario de ofertas comerciales quede clara, en Consumadri repasamos las principales claves del cambio.

Además, nos ocupamos de qué derechos nos asisten cuando damos nuestros datos personales a cualquier empresa, del acuerdo sin precedentes al que ha llegado la Comunidad de Madrid para garantizar la resolución de las reclamaciones de telefonía e internet, y de la agenda del nuevo curso, en el que todos deberíamos incluir como objetivo la adopción de nuevos hábitos de consumo que velen más por el medio ambiente.

Y, por si acaso, hemos incluido unas páginas con las claves que debemos tener en cuenta para evitar problemas en nuestros viajes y saber cómo reclamar si no hay más remedio. Con el deseo de que estas últimas pistas no deban ser utilizadas, deseamos a todos nuestros lectores un feliz verano.

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

Dirección: Pablo Muñoz Gabilondo. **Consejo de Redacción:** Juan Carlos Pérez Aguilár, Mariano Sánchez-Ortiz Rodríguez y Paloma Vioent García. **Colaboraciones:** José Ramón de Lorza González y Elena López Pleite. **Maquetación:** Carotjpo MH5. **Impresión y distribución:** Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid.



actualidad
las reclamaciones de telefonía e internet se resolverán en un mes

04



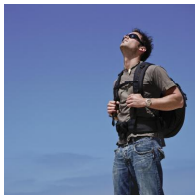
consumo sostenible
nuevo curso, nuevos hábitos

16



reportaje
la lluvia de ofertas llega al mercado del gas natural

20

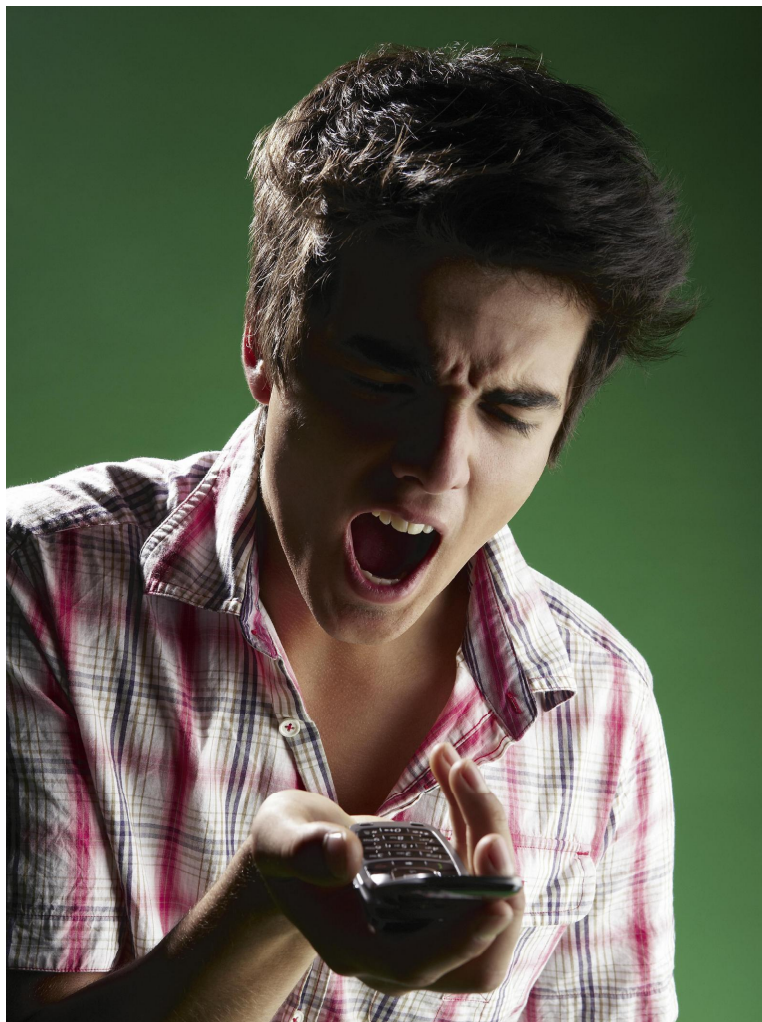


consumidores
viajar con todos los derechos

24

04/ Actualidad
10/ 15 de marzo
12/ Entrevista
14/ Omics
16/ Consumo sostenible
18/ Diez claves
20/ Reportaje

22/ Inspección
24/ Consumidores
28/ Arbitraje
30/ Educación
32/ 7 Estrellas
33/ Esfera
34/ Pequeños consumidores



Las reclamaciones de telefonía e internet se resolverán en un mes

Las telecomunicaciones acaparan la mayoría de las reclamaciones en las oficinas de consumo. Para hacer frente a esta situación, la Consejería de Economía y Consumo de la Comunidad de Madrid ha firmado sendos convenios con las tres principales empresas de telefonía e Internet (Vodafone, France Telecom y Telefónica) protegiendo a los usuarios y garantizando que sus reclamaciones son solucionadas en un plazo razonable.

La Comunidad de Madrid es la primera Administración que consigue un acuerdo de este tipo, que supone que las reclamaciones, que hasta ahora tardaban más de tres meses en ser solventadas, serán zanjadas obligatoriamente entre 25 y 30 días. Además, si el consumidor no queda satisfecho, podrá solicitar un arbitraje de consumo, de manera que un tribunal independiente con representación de las asociaciones de consumidores y empresarios estudie el caso y dicte una resolución de obligado cumplimiento. El Instituto Regional de Arbitraje de Consumo cuenta con el único colegio arbitral especializado en telecomunicaciones de España, que gestionará este proceso.

Los casos más habituales y nuevas tendencias

La mayor parte de las quejas se refiere a problemas de facturación, cobros indebidos, trabas para darse de baja, publicidad engañosa... pero últimamente se ha detectado un auge de reclamaciones sobre tres cuestiones concretas:

1. Los teléfonos 905. Son números muy empleados en algunos concursos de televisión. El problema es que cuando el consumidor llama, al cabo del rato se cuelga la llamada y tiene que volver a marcar. Por cada llamada se le cobran importantes sumas. En estos casos el operador no suele ser el responsable, sino que el problema radica en que el consumidor no se informa suficientemente del coste de las llamadas.

2. Los bonos de Internet. Se suelen ofertar como tarifas planas, pero en realidad no se parecen a las tarifas de teléfono que garantizan hablar sin límites durante un plazo concreto. Los bonos de internet sirven para descargar determinado volumen de contenidos con un límite de gigas (normalmente 3), que quedan consumidos en escasos días. A partir de ahí, la teleoperadora comienza a cobrar la navegación a otra tarifa y la factura se dispara. Para evitar problemas hay que leer bien la letra pequeña que detalla la oferta.

3. Muchos consumidores se dan de alta en una línea de teléfono a cambio de recibir un **terminal de última generación**, pero con el compromiso de no darse de baja antes de X meses. Cuando el consumidor decide poner fin al contrato antes del plazo, la compañía intenta cobrarle una penalización previamente pactada, pero los tribunales arbitrales están fallando a favor del consumidor, para que sólo pague la parte proporcional a los meses que dejará de estar como cliente (por ejemplo, si se le obligaba a estar 18 meses y se va a los 13, sólo pagará la parte de la sanción correspondiente a 5 meses).

Las tres principales empresas del sector firman un compromiso con la Comunidad de Madrid

Si el consumidor no queda conforme, un tribunal arbitral estudiará su caso

CONSULTAS Y RECLAMACIONES EN 2007

El servicio de atención al consumidor del teléfono 012 atendió en 2007 40.889 consultas, de las que 9.537 eran de telecomunicaciones. Los motivos más frecuentes fueron:

- Facturación incorrecta (3.665)
- Problemas con la baja (2.422)
- Problemas con la línea (968)
- Portabilidad -cambiar de compañía manteniendo el número- (382)

Parte de las consultas se convirtió en reclamaciones ante la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid que en 2007 recibió 14.701. De todas esas reclamaciones formales, un total de 2.259 estaban relacionadas con servicios de telecomunicaciones: 469 de Internet, 1.404 de telefonía móvil y 386 de telefonía fija.



Los comercios pueden ampliar su horario de apertura

La Asamblea de Madrid ha aprobado la Ley de Modernización del Comercio, lo que permite a los comercios de la región fijar los horarios que necesiten para adaptarse mejor a las necesidades de los consumidores. La citada ley también pretende dar más oportunidades de negocio a los empresarios y promover más empleo.

La nueva norma reconoce el principio de libertad del comerciante para determinar el horario de apertura y cierre de sus negocios en laborables y en los festivos permitidos (22 en el calendario de 2008), de acuerdo con la propuesta efectuada desde el sector empresarial y consensuada en CEIM, que incluye a los pequeños comerciantes y a las grandes superficies. Los comercios no estarán obligados a abrir más horas, pero tendrán la opción de hacerlo si así lo desean.

Más creación de empleo

El consejero de Economía y Consumo, Fernando Merry del Val, ha explicado que la Comunidad de Madrid ha conseguido que su política comercial liberal, con mayor apertura en festivos (22 al año) y la declaración de zona de gran afluencia turística de barrios como el de Sol, se traduzca en menor inflación y más empleo en el sector; justo lo contrario que ocurre en otras comunidades con políticas más restrictivas en lo comercial, caso de Cataluña.

Por ejemplo, desde que a finales de 2007 el Barrio de

Sol se declaró zona de gran afluencia turística, ampliando así la posibilidad de apertura horaria, la contratación ha aumentado en 600 personas.

Con esta ley, Madrid se suma a la mayoría de las autonomías, que no prohíben abrir entre las 12 de la noche y las 7 de la mañana (las únicas que mantienen la restricción son Galicia y Cataluña).

45 millones para apoyar al pequeño comercio

La nueva norma, que también elimina o simplifica múltiples trámites burocráticos que sufrían los comerciantes, se enmarca en las políticas de apoyo al comercio de la Comunidad, entre las que destacan los 45 millones de euros de ayudas al pequeño comercio destinadas a su modernización (Plan Ficoch).

Las políticas liberales del Gobierno de la Comunidad están logrando dar un impulso al comercio regional. De hecho, según datos del Directorio Central de Empresas del Instituto Nacional de Estadística, el número de locales comerciales de la Comunidad de Madrid ha crecido entre 2000 y 2007 un total de 7.525 establecimientos, lo que supone un incremento del 11% (pasando de 68.500 locales comerciales que había en 2000 a 76.025 en 2007). Tan sólo en el último año, el número de locales comerciales se incrementó en 520. En cambio, en el mismo período y según la misma fuente, Cataluña ha pasado de 108.242 locales en 2000 a 102.098 en 2007, lo que supone un descenso del 6%.

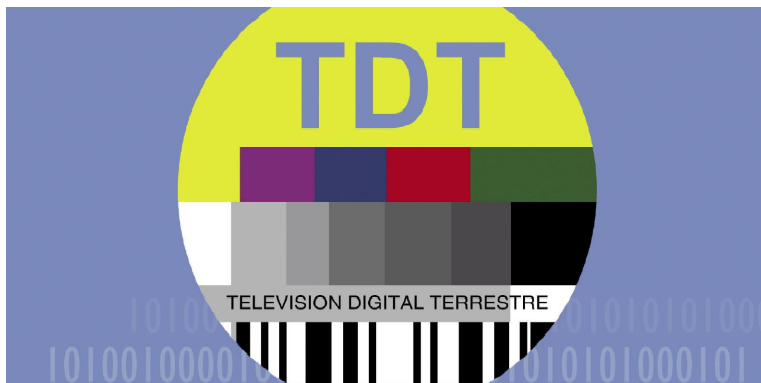
LOS CONSUMIDORES, A FAVOR DE LA PLENA LIBERTAD HORARIA

Una encuesta realizada por Sigma Dos para la Asociación Española de Centros Comerciales y dada a conocer a finales de junio concluye que el 59% de la población española opina que la apertura de los establecimientos comerciales todos los domingos y festivos con-

llevaría un aumento de puestos de trabajo.

Se trata de una opinión generalizada entre hombres y mujeres, mientras que, por edades, destaca la franja comprendida entre los 18 y los 29 años, ya que el 69% de los entrevistados en esta horquilla de edad cree que se crearían más empleos en un marco de libertad para abrir los comercios en domingos y festivos.

El 83% está de acuerdo con que la incorporación masiva de la mujer al mercado de trabajo demanda un mayor marco de libertad en los horarios del comercio para que las familias puedan disponer de tiempo para hacer sus compras. Y los jóvenes de entre 18 y 29 años entienden en su mayoría (62,5%) que la apertura todos los domingos y festivos implicaría una mejora de la competencia y un beneficio para el consumidor en precio y oferta.



Vender un televisor sin avisar de que carece de TDT es un fraude

Los televisores analógicos no funcionarán a partir del 3 de abril de 2010, a menos que se compre un descodificador para poder ver la Televisión Digital Terrestre (TDT). Ese día se producirá el llamado 'apagón analógico' y todas las televisiones pasarán a la era digital.

El consumidor que vaya a comprar un televisor debe tenerlo en cuenta y los vendedores tienen la obligación de explicarle si el aparato que le van a vender tiene o no la tecnología TDT; de lo contrario, los comerciantes incurrirán en una infracción en materia de consumo por publicidad engañosa.

Con el fin de ofrecer toda la información necesaria para que los ciudadanos sepan qué hacer ante este cambio tecnológico, la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid ha editado un folleto sobre la TDT que está a disposición de los consumidores en la sede de la institución (calle Ventura Rodríguez 7-4º, de Madrid) y en el Portal del Consumidor de www.madrid.org.

El folleto explica todo lo que hay que saber para poder seguir viendo la televisión desde casa, tanto en lo relativo a los aparatos de televisión como a los posibles ajustes que deban hacerse en la antena de casa.

DEVOLUCIÓN DE CIENTO EUROS POR COBRO INDEBIDO A CLIENTES CON TARIFA ELÉCTRICA NOCTURNA

La Comunidad de Madrid ha conseguido que Unión Fenosa e Iberdrola se comprometan por escrito a devolver a sus clientes una media de 100 euros cobrados indebidamente con motivo de la próxima desaparición de la tarifa nocturna. La Dirección General de Consumo y la Dirección General de Industria, Energía y Minas intervinieron ante las compañías en favor de los consumidores tras recibir cientos de reclamaciones en las que los abonados se quejaban de que las compañías les estaban realizando un cargo extra en su factura en concepto de cambio de tarifa al abandonar la nocturna (que desaparece por imperativo legal) y pasar a otro tipo de cobro.



REBAJAS
REBAJAS
REBAJAS
REBAJAS

REBAJAS DE PRECIO, NO DE DERECHOS

Las rebajas de verano ya están aquí y los consumidores deben saber que sólo se pueden incluir en rebajas artículos que lleven a la venta un mínimo de un mes indicando tanto el precio original como el reducido. La rebaja no puede afectar nunca a la garantía que, por lo general, es de dos años: en ese plazo, si un producto resulta defectuoso, se debe devolver el dinero al consumidor. No puede anunciarse la venta en rebajas cuando ésta afecte a menos de la mitad de los productos ofrecidos. Y si las ofertas en rebajas no se aplican a la totalidad de los productos comercializados, los rebajados estarán bien identificados y diferenciados del resto.



NUEVO LIBRO HABLADO PARA INVIDENTES

La Comunidad de Madrid ha desarrollado, en colaboración con la ONCE, un nuevo libro hablado, en formato CD, que responde a las cien preguntas más frecuentes del consumidor. Se trata de una publicación dirigida a personas con discapacidad visual e incluye amplia información sobre sus derechos como consumidores, cómo poner una reclamación, las garantías, la contratación segura de servicios de telefonía e Internet; consejos para comprar una vivienda o reparar un vehículo, etc. Puede solicitarse en la sede de la Dirección General de Consumo (calle Ventura Rodríguez 7-4º, de Madrid) y en el Portal del Consumidor de www.madrid.org.



CONSUMADRID ESTRENA 5 JUEGOS

El Rincón de Consumi del Portal del Consumidor de www.madrid.org ha actualizado sus contenidos enfocados a los más pequeños con la inclusión de cinco nuevos juegos educativos 'on line', cuyo cometido es, de una manera divertida, familiarizarles con sus derechos como consumidores, así como difundir hábitos saludables en este campo.

El juego de los escaparates, Palabras ocultas, Cada oveja con su pareja, La mejor elección y Auténticos símbolos son los títulos de estas actividades, creadas por la Dirección General de Consumo, que se suman a otros juegos que hay en la página web.



XIII PREMIOS DE INVESTIGACIÓN

La Consejería de Economía y Consumo ha convocado los XIII Premios de Investigación en Consumo para reconocer trabajos que contribuyan a la protección, defensa e información del consumidor y que tengan incidencia en la Comunidad de Madrid. La convocatoria está abierta a personas que se pueden presentar individualmente o en grupo, así como a entidades e instituciones sin ánimo de lucro y a universidades públicas o privadas. Las bases están disponibles en el Portal del Consumidor de www.madrid.org y el plazo de presentación de trabajos finaliza el 30 de septiembre. Se entregarán dos premios, uno de 6.000 euros y otro de 3.000.



De arriba a abajo y de Izq. a Dcha., preparativos de la carp; el consejo de Economía y Consumo, Fernando Merry del Val, con la viceconsejera de Familia y Asuntos Sociales, Regina Plañol; varios consumidores participando en actividades para adultos y escolares; una de las ganadoras de los mil carritos de la compra distribuidos a lo largo de la semana y el viceconsejero de Economía y Consumo, Enrique Ossorio.

Una semana para el consumidor

Más de 32.000 consumidores visitaron en marzo la carpa que la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de la ciudad abrieron durante una semana en la Plaza de Felipe II para celebrar el Día Mundial del Consumidor (15 de marzo).

Este recinto de 800 metros cuadrados acogió una zona de atención al consumidor, en la que más de 3.000 visitantes realizaron alguna consulta y donde los servicios de telecomunicaciones (internet, telefonía...) y la vivienda fueron los sectores que más preguntas generaron. La carpa también ofreció una exhibición de productos peligrosos retirados del mercado y una exposición interactiva, en la que los madrileños pusieron a prueba sus conocimientos sobre sus propios derechos como consumidores y al término de la cual recibieron un lote de regalos.

Una de las actividades estrella fue el sorteo de 1.000 carritos para hacer la compra personalizados con el teléfono de atención al consumidor de la Comunidad de Madrid (el 012) y la página web de Consumadrid, el Portal del Consumidor de www.madrid.org. Para conseguir este obsequio, los participantes tuvieron que responder a preguntas sobre sus propios derechos como consumidores.

Nuevas guías de bolsillo

En la carpa también se ofrecieron talleres de formación, actividades lúdicas y presentaciones de nuevas iniciativas de la Administración regional para ahondar en la protección al consumidor, como la guía de bolsillo Consumo y Familia y el libro hablado con las Cien Preguntas más Frecuentes del Consumidor destinado a personas invidentes. Además, todos los días que estuvo instalada la carpa se sirvió un cocido ecológico para todos los visitantes y se celebraron actos de degustación de diversos productos, como pescado o postres típicos.

Esta iniciativa también prestó atención especial a los más pequeños: el domingo 16 de marzo, la mascota Consumi dio una gran fiesta para los niños con juegos, concursos y títeres, que incluyó una suelta de 5.000 globos con las ideas de los más pequeños para lograr un consumo más sostenible.

Más de 32.000 visitantes pasaron por la carpa de la Comunidad de Madrid, un 25% más que en 2007



“Ayudamos al empresario a conocer los derechos de todos”

¿Qué labor se realiza desde la Subdirección de Inspección y Control de Mercado?

Trabajamos con los empresarios para que se cumpla la legislación sobre consumo. Actuamos a partir de reclamaciones y denuncias de los propios consumidores o en el marco de campañas de inspección previamente programadas. Analizamos las reclamaciones de los ciudadanos que llegan a la Dirección General de Consumo y vemos si hay indicios de infracción por parte de las empresas denunciadas. En tal caso, investigamos los hechos y si se confirma que la empresa no ha respetado las normas de protección al consumidor la sancionamos. Por ejemplo, durante el año pasado abrimos 1.025 expedientes sancionadores por un total de 13.500.000 euros, el doble que en 2006.

¿Las empresas respetan los derechos del consumidor?

La gran mayoría de los empresarios cumplen la legislación vigente y tienen un buen trato con sus clientes, cosa lógica porque sólo así pueden consolidar y aumentar su clientela y su volumen de negocio. De hecho, muchos comercios ofrecen garantías añadidas a las mínimas exigidas por la legislación: uno de los ejemplos más claros es admitir la devolución de artículos en caso de que el consumidor cambie de idea, aunque también hay otros, como esos pequeños comercios que a sus clientes de confianza les permiten llevarse una prenda para que pueda probársela en casa.

También hay un pequeño porcentaje que no cumple ciertas normas, como poner carteles en lugares visibles que informen al público de las condiciones de venta o no atender correctamente al cliente cuando surge un problema dentro del plazo de garantía.

Muchas veces estos problemas se dan porque el empresario desconoce la norma y por eso trabajamos junto a la Cámara de Comercio en cursos y jornadas formativas ayudando a los empresarios a conocer los derechos de todos.

Y como somos conscientes que no todo el mundo tiene tiempo para atender este tipo de convocatorias, ahí está el Portal del Consumidor de www.madrid.org, donde los empresarios pueden encontrar toda la información necesaria para cumplir con sus obligaciones de cara al consumidor.

Si un consumidor reclama contra un comercio y Consumo le sanciona, ¿se compensa al reclamante con parte del dinero de la multa?

No. La inspección y, en su caso, la sanción, forman parte de un procedimiento paralelo e independiente de la mediación y el arbitraje. 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 reclamado.

Eso sí, si la queja de un ciudadano deriva en una sanción a una empresa, enviamos una carta al consumidor informándole de ello. Además, es importante mencionar que esa sanción administrativa puede ser de utilidad en un proceso judicial que el consumidor hubiera podido iniciar contra la empresa.

Muchas personas acuden a las oficinas de consumo para pedir una compensación en concepto de daños y perjuicios...

En las oficinas de consumo se intenta conseguir un acuerdo entre consumidor y empresa, pero no siempre se da, ya que las empresas no están obligadas a aceptar todo lo que pide el consumidor. Si éste exige una compensación en concepto de daños y perjuicios

debe pedirlo en los tribunales de justicia, que son los competentes para decidir. Por otro lado, sólo en ciertos casos y siempre que se demuestren los daños fehacientemente, los tribunales arbitrales de consumo pueden llegar a ordenar este tipo de compensación.

Otra de las actividades de su subdirección es la gestión de la red de alerta de productos peligrosos. ¿Cómo funciona?

La productos puestos a la venta en la Unión Europea son seguros, pero en ocasiones aparecen artículos que no cumplen las normas de fabricación europeas, como juguetes con piezas pequeñas que pueden producir ahogamiento en niños pequeños, electrodomésticos que dan descargas eléctricas o aparatos infantiles con pilas fácilmente accesibles, por ejemplo.

En ese caso, las autoridades de consumo damos una alerta y una orden de retirada del mercado, campo en el que la Comunidad de Madrid es líder, ya que es la comunidad autónoma que más alertas emite en España: más de cien en 2007.

¿Cómo detectan estos productos inseguros?

Hay varias formas. Una es por medio de denuncias de consumidores, que ponen en conocimiento de la Administración accidentes o sospechas relacionados con un producto potencialmente peligroso. Los consumidores que tengan algún indicio de que un artículo no cuenta con la información mínima en su etiquetado o que sospechen que puede provocar accidentes pueden acudir a la oficina de consumo más cercana o enviar un correo electrónico a la dirección consultas.consumo@madrid.org describiendo el producto (marca, modelo, lugar y fecha de adquisición, y tipo de problema que presenta) y aportando sus datos de contacto (nombre, teléfono, domicilio, correo electrónico...).

Juan Carlos Pérez Aguilar
Subdirector de Inspección y Control del Mercado
Dirección General de Consumo
Comunidad de Madrid

Estudiamos las quejas del consumidor para orientar nuestras inspecciones

Cualquier ciudadano puede alertarnos de un posible producto peligroso



OMIC TRES CANTOS

Notable en atención al consumidor

Tres Cantos celebra este año el XV aniversario de la creación de su Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC), que se encuentra en la Plaza de la Estación, 3. La mitad de los tricantinos conoce este servicio y el 73% de quienes lo han usado han quedado satisfechos con él, según los resultados de una encuesta municipal. Oscar Romera, el concejal de Desarrollo Económico, Innovación y Empleo (en la foto, tercero por la izquierda), señala que para conmemorar este evento se está distribuyendo un CD que ayuda a difundir los servicios de la OMIC y que es toda una guía práctica para el consumidor tricantino.

La oficina es un servicio gratuito de información y orientación dirigido a todos los consumidores y usuarios. Informa, por ejemplo, de cómo reclamar, tramita las reclamaciones, desarrolla campañas de inspección y organiza actividades formativas dirigidas a todos los sectores de la población. Por ejemplo, cuenta con pro-



gramas como Ahorra Consumiendo, que promueve en los colegios el consumo racional y el respeto del medio ambiente, o la Gymkhana de Consumo, enfocada a escolares.

El servicio municipal de consumo tramitó durante el año 2007 más de 600 reclamaciones intentando llegar a una solución a través de la mediación con los empresarios del municipio afectados. Además, atendió el doble de quejas.

OMIC ARGANDA DEL REY

El reto de formar al 'consumidor global'

En noviembre de 1983 se abrió la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) de Arganda del Rey, que los vecinos de la localidad pueden encontrar en la calle Juan XXIII, 4.

Sonia Picó Sánchez, concejala delegada de Desarrollo Económico, Formación y Empleo, explica que el número de reclamaciones que tramita esta oficina cada año se mantiene estable en torno a las 450 probablemente porque el tejido comercial tampoco ha sufrido cambios espectaculares. "Los sectores más reclamados son los habituales (telecomunicaciones, vivienda nueva...), aunque en este momento destacan las relacionadas con los cambios en los suministros energéticos que se producirán a partir del uno de julio".

Además de tramitar sus reclamaciones y mediar con las empresas afectadas para intentar llegar a una solución, la oficina orienta a los vecinos que lo necesiten ante un problema y desarrolla actividades formativas, muchas



de ellas dirigidas a colectivos como personas mayores, escolares, comerciantes, etc.

Para ella, el reto ahora es incrementar las actuaciones de información y formación, para que "cada vez más, seamos consumidores y consumidoras responsables, con capacidad crítica y sepamos acercarnos al mercado global con el conocimiento de nuestros derechos y obligaciones".

El futuro se llama oficina virtual

Este año, la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) de Leganés cumple 25 años ayudando a sus vecinos a conocer sus derechos como consumidores y a actuar cuando surgen problemas al contratar un servicio o realizar una compra.

En 2007 atendió 4.352 consultas en su sede de la Avenida de Gibraltar, 2 y 1.830 a través del teléfono. Además, tramitó 1.566 reclamaciones, entre las que destacan las de telefonía e Internet y las relativas al cumplimiento de la garantía legal de los productos.

Promover la información es una de las tareas de la oficina porque, según explica María José Banegas, concejal de Salud, "hay muchos consumidores que dan por hecho que les asisten ciertos derechos que luego no son tales. En general, el consumidor está



poco informado y sólo busca la información cuando ya tiene el problema".

El equipo de la oficina municipal trabaja en un proyecto de OMIC virtual que facilite la tramitación telemática de las reclamaciones. En este sentido, el reto de futuro es "hacer un esfuerzo para llegar a todos los consumidores, y aquí jugará un papel fundamental nuestra modernización y agilización a través de medios telemáticos".

OFICINAS MUNICIPALES DE INFORMAC. AL CONSUMIDOR

ALAMEDA DEL VALLE 918691479	RIVAS-VACIAMADRID 916602717
AJALVIR 915843328	S. AGUSTÍN DE GUADALIX 916418302
ALCALÁ DE HENARES 918771730	S. FERNANDO DE HENARES 916737462
ALCOBENDAS 916637001	S. LORENZO DEL ESCORIAL 918903644
ALCORCÓN 916648269	SAH MARTÍN DE LA VEGA 918946111
ALGETE 916380871	S.S. DE LOS REYES 916597100
ARANJUEZ 918922442	SEVILLA LA NUEVA 918133001
ARGANDA DEL REY 918711344	TORREJÓN DE ARDOZ 916566969
BOADILLA DEL MONTE 916024200	TORRELODONES 918549286
BRUNETE 918159066	TORREMOCHA DEL JARAMA 918430019
CIEMPOZUELOS 918390004	TRES CANTOS 916566969
COLLADO VILLALBA 918499800	TORRELODONES 918549286
COLMENAR VIEJO 918459919	TORREMOCHA DEL JARAMA 918430019
COSLADA 916278362	TRES CANTOS 916566969
DAGANZO DE ARRIBA 918875906	TORRELODONES 918549286
EL ESCORIAL 918901080	TORREMOCHA DEL JARAMA 918430019
FUENLABRADA 916497023	TRES CANTOS 916566969
GALAPAGAR 918582298	TORRELODONES 918549286
GATAFÉ 912027963	TORREMOCHA DEL JARAMA 918430019
GUADARRAMA 918540051	TRES CANTOS 916566969
HOYO DE MANZANARES 918567451	VALDEMORO 918099678
HUMANES DE MADRID 914982584	VILLANUEVA DE LA CAÑADA 918117315
LAS ROZAS 916402900	VILLANUEVA DEL PARDILLO 918100929
LEGANÉS 912489734	VILLAVICIOSA DE ODOÓN 916219163
MADRID 010	MANCOMUNIDADES:
MAJADAHONDA 916349107	SUROESTE DE MADRID 918141621
MEJORADA DEL CAMPO 916791338	MISOCAM 918745087
MORLALZARZAL 918427910	LOS PINARES 918611522
MÓSTOLES 916647642	HENARES JARAMA 916278258
NAVALCARNERO 918101391	
PARLA 912024745	
PINTO 912483800	
POZUELO DE ALARCÓN 914522726	

OFICINAS REGIONALES DE INFORMAC. AL CONSUMIDOR

ALFREDETE 918572190 y 915429912	PEDEZUELA 918433053 y 915310146
BUITRAGO DE LOZoya 918580056 y 915429912	ROBLEDO DE CHAVELA 918995961 y 913640276
BUSTARVEJO 918482004 y 915429912	ST. MARÍA DE LA ALAMEDA 91899901281 y 913640276
CAMPO REAL 918733230 y 5646560	SANTORCAZ 918840001 y 914673188
CHINCHÓN 918940084 y 917130770	SANTOS DE LA HUMOSA 918848001, 8295 y 915646560
COLMENAR DE OREJA 918943030 y 917130770	SOTO DEL REAL 918476004 y 915310146
EL BOALO (CERCEDA Y MATAPIÑO) 918759025	TALAMANCA DEL JARAMA 918417007 y 914673188
EL MOLAR 918410009	TITULICIA 918010470
FRESNEDILLAS DE LA OLIVA 918989009 y 913640276	TORRELAGUNA 918430010 y 914673188
FUENTE EL SAZ DE JARAMA 916200003/1581 y 914673188	TORRES DE LA ALAMEDA 918686250 y 915646560
GUADALIX DE LA SIERRA 918470006 y 915310146	VALDEMAQUEDA 918984729/30 y 913640276
LOZUYUELA-NAVAS SIETEGIGELIAS 918694561 y 915429912	VALDEMORILLO 918977313 y 913640276
MECO 918860003	VALVERDE DE ALCALÁ 918859351 y 914673188
MIRAFLORES DE LA SIERRA 918443017 y 915310146	VILLACONIEJOS 918938214 y 917130770
MORATA DE TAJUÑA 918730380 y 917130770	VILLAMANTA 918136001 y 915429912
NAVALAGAMELLA 918988008 y 913640276	VILLAR DEL OLMO 918732161 y 915646560
NAVACUELLOS DE JARAMA 916580001/12 y 914673188	ZARZALEJO 918992287 y 913640276
PEZUELA DE LAS TORRES 918869080 y 914673188	

Nuevo curso, nuevos hábitos

Septiembre está a la vuelta de la esquina y también el comienzo de un nuevo curso que muchos aprovechan para revisar su rutina. Ir al gimnasio, cuidar la alimentación, apuntarse a un curso... son metas habituales que nos marcamos a estas alturas del año para mejorar nuestro bienestar. Normalmente, muchas de ellas requieren de un esfuerzo que no siempre está a nuestro alcance. En cambio, existen muchos pequeños gestos que, revisados, pueden tener consecuencias muy positivas en nuestra calidad de vida.

Cada día realizamos innumerables operaciones rutinarias que tienen efectos negativos en el medio ambiente y que son fácilmente modificables. Septiembre puede ser un buen momento para fijarse metas.

Por ejemplo, estar atentos para **que no se nos escape una gota de agua**. Si dejamos mal cerrado un grifo, cada minuto perderá unas diez gotas de agua, que al año pueden suponer desperdiciar un total de 2.000 litros. Lo mismo pasa con las ventanas y puertas de una casa. Un **buen aislamiento** (con cristales dobles, cortinas gruesas y persianas) puede contribuir a mantener el calor y evitar la pérdida innecesaria de energía. Diez minutos son suficientes para ventilar una habitación.

No es necesario que la calefacción supere los 20º y el calentador del agua, 60º. Y en verano, **el aire acondicionado no siempre es imprescindible** (a veces es suficiente con formar corrientes de aire en casa), pero si se opta por instalarlo, se deben escoger aparatos con etiqueta energética de clase A (los que menos consumen). El mismo criterio debe seguirse al comprar otro tipo de electrodomésticos. Y el lavavajillas y la lavadora deben usarse a carga completa para ahorrar tanto agua como energía.

Antes de tirar un producto o su envase a la basura, piensa si puedes reutilizarlo: las bolsas usadas pueden servir como bolsas de basura, el papel para escribir en sucio, para envolver regalos, etc.

Aprovecha para **planchar** cuando tengas varias prendas acumuladas, porque si planchas una sola cosa cada vez tendrás que calentar muchas veces el aparato.

Los **muebles de madera** son más respetuosos con el medioambiente que los de plástico siempre que lleven la etiqueta que certifica que son de bosques sostenibles.

Disminuye el **consumo de pilas** conectando los aparatos a la red eléctrica, ya que la energía que produce una pila es 450 veces más cara y contiene metales pesados muy contaminantes y difíciles de eliminar.


Para envolver los alimentos, **evita el papel de aluminio** porque su fabricación consume mucha agua y materias primas. **El envase más ecológico es el vidrio**, ya que se puede reciclar más fácilmente y es más barato. Compra los productos en envases de más capacidad, ya que así ahorras dinero y generas menos residuos. Elude también comprar productos con muchos embalajes.

Lleva tu propio carro cuando vayas al supermercado, así evitarás el uso indiscriminado de bolsas de plástico.

Compra frutas y verduras de temporada y producidas cerca de tu municipio, para así respetar el ciclo natural de los cultivos y evitar el transporte (y su contaminación).

Tienes muchas más ideas prácticas en el Portal del Consumidor de www.madrid.org







'aparcar'
el coche y
usar el bus y
el tren

comprar
productos poco
envasados y sin
bandejas


separar
la basura en
casa y empezar
a reciclar




comprar
juguetes y
aparatos sin
pilas




cambiar las
bombillas por
las de bajo
consumo




desenchufar los
electrodomésticos
cuando no se usen




no comprar
productos
desechables



apagar las
luces de
las habitaciones
vacías




acercarme al
punto limpio
de reciclaje del
ayuntamiento



llevar
el aceite
usado al punto
limpio

fin de semana:
salir al monte
con los niños


revisar el
aislamiento de
puertas y
ventanas




objetivo:
reducir
la factura de luz
y agua

riego por goteo
en las macetas y
el jardín


comprar bicis
para salir a
pedalear
los domingos



eliminar los
refrescos y
beber agua
del grifo



comprar sólo
papel reciclado y
reutilizarlo al
máximo



comprar
sólo lo que
realmente
vaya a usar



datos personales: la ley nos protege

1. Ficheros de datos de consumidores

Al contratar un servicio, bien sea de modo presencial, por teléfono, internet... nos suelen pedir datos personales, como nuestra dirección, teléfono, etc. Al pedirlos, nos deben informar de que éstos pasarán a formar parte de un fichero, que podremos consultar en el Registro General de Protección de Datos (en la Agencia Española de Protección de Datos), y también de que tendremos la posibilidad de rectificarlos o cancelarlos, solicitándolo directamente a la empresa que los utiliza.

2. Derecho a la seguridad de la información

Todos los ciudadanos tenemos este derecho desde 1992. Garantiza la seguridad de nuestra información personal (nombre, dirección, DNI, datos económicos...), ya sea recogida por las Administraciones públicas o por las empresas privadas. Con esta normativa, se busca garantizar las libertad y el derecho al honor y a la intimidad de las personas. Nuestros datos sólo pueden ser recogidos, tratados o cedidos a terceros cuando así lo consintamos o cuando lo prevean las leyes.

3. Obligaciones de empresas y Administraciones

Para poder recoger o tratar nuestros datos, empresas y Administraciones deben cumplir una serie de principios, como:

- Informarnos claramente de la existencia de un fichero con datos personales y explicarnos para qué se van a utilizar y si se van a ceder a terceros. También deben decirnos quién es y cuál es la dirección del responsable del tratamiento e informarnos de nuestro derecho al acceso, rectificación, cancelación y oposición, y de las consecuencias si nos negamos a facilitar los datos.
- Recoger sólo los datos necesarios para el fin con el que se van a tratar y cancelarlos si ya no son precisos.
- Respetar el fin legítimo para el que los obtuvieron.
- Actualizarlos para que respondan a la realidad.
- Garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos.
- No obligarnos a declarar sobre nuestra ideología, religión o creencias, a no ser que se trate de ficheros de partidos políticos, sindicatos, iglesias o fundaciones, ni solicitamos datos sobre nuestra salud, origen racial o étnico o nuestra vida sexual, excepto si, por razones de interés general, lo dispone una ley o lo consentimos expresamente.

4. Derecho a la consulta gratuita de los ficheros y a la rectificación de la información.

Los ciudadanos tenemos derecho a consultar gratuitamente los ficheros que las empresas tienen registrados en el Registro General de Protección de Datos. Si deseamos rectificar o cancelar nuestros datos de un fichero, debemos dirigirnos a la empresa que los posee y que los está utilizando. Si se nos deniega el ejercicio de estos derechos, podemos comunicarlo a la Agencia de Protección de Datos para que sancione a la empresa.

5. Si una empresa, tengamos o no relación con ella como cliente, nos manda publicidad por correo que no deseamos recibir... debe ofrecernos la posibilidad de oponernos en cada una de las comunicaciones comerciales que nos dirija, aunque nuestros datos se hayan obtenido de fuentes accesibles al público, como las guías telefónicas.

6. ¿Cómo puedo saber de qué manera han conseguido estas empresas mis datos?

Se pueden utilizar datos contenidos en fuentes accesibles al público, con fines promocionales, siempre que al realizar la comunicación comercial, se informe al titular sobre la identidad de quien los trata, sobre sus derechos como usuario y el origen de los datos. Estas fuentes, que son ficheros que cualquier persona puede consultar sin necesidad de contar con ningún consentimiento, son, exclusivamente:

- El censo promocional.
- Los repertorios telefónicos.
- Las listas de personas pertenecientes a grupos de profesionales que contengan únicamente los datos de nombre, título, profesión, actividad, grado académico y dirección.
- Los diarios y boletines oficiales.
- Los medios de comunicación (internet no se considera un medio de comunicación).

7. Si una persona no desea recibir publicidad de ninguna empresa, puede inscribirse en las llamadas "listas Robinson". Desde abril de 2008, los responsables de los ficheros están obligados a informar al ciudadano que se oponga a recibir publicidad sobre la existencia de este tipo de listas.

8. ¿Pueden las empresas vender mis datos?

Las empresas no pueden vender los datos que obtengan de sus clientes. Sólo lo pueden hacer las empresas que se dediquen a recopilación de direcciones, reparto de documentos, publicidad, venta a distancia, prospección comercial o análogas actividades y ello siempre que los datos procedan de fuentes accesibles al público. Si no, se necesita el

consentimiento para una finalidad explícita, legítima y relacionada con la actividad de publicidad o prospección comercial, habiéndose informado a los interesados sobre los sectores concretos de actividad respecto a los que podrá recibir información.

Para que la empresa pueda ceder datos a otras empresas de su grupo relacionadas con la misma actividad, ha de proporcionar al consumidor una casilla, no premarcada, en la que autorice dicha cesión y uso de sus datos personales.

9. ¿Cómo puedo quitar mis datos del RAI (registro de morosos accesible a las empresas)?

Para que una empresa pueda incluir los datos personales de un cliente en los ficheros relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias (ficheros de morosos), tiene que existir una deuda cierta y exigible, que no esté saldada y cuyo pago se haya requerido al deudor. Además, cuando la empresa requiera el pago pendiente, debe comunicarle que, de no hacerlo, corre el riesgo de quedar inscrito en un fichero de morosos.

En el caso de que exista un principio de prueba documental que aparentemente contradiga la existencia de esa deuda, la empresa no podrá incluir los datos personales del cliente en los ficheros de morosos. En este caso y si ya se ha efectuado la inclusión en el fichero, el dato personal desfavorable debe ser borrado cautelarmente.

Cuando se haya pagado la deuda, la titular del fichero de morosos deberá cancelar la anotación, así como el acreedor que ya ha cobrado. El consumidor también podrá ejercer su derecho de cancelación. Las empresas podrán consultar estos registros siempre que estén vinculadas con el deudor por una relación contractual o precontractual.

10. Sanciones

La Agencia de Protección de Datos puede sancionar a una empresa que incumpla todas estas obligaciones.

Más información:

- Agencia Española de Protección de Datos. Web: www.agpd.es
- Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid, que sólo es competente respecto a los ficheros de la Administración de la Comunidad; los ayuntamientos, colegios profesionales y universidades públicas de la región, y la Cámara de Comercio de Madrid). Web: www.madrid.org



La lluvia de ofertas llega al mercado del gas natural

La liberalización del mercado energético en España permite que los consumidores ya puedan elegir qué compañía quieren que les suministre gas natural a su casa y el tipo de tarifa: una cantidad máxima regulada por el Gobierno (llamada de último recurso -TUR-) u otra ofertada por su compañía.

A partir del 1 de julio de 2008 se da un nuevo paso en este proceso y el gas natural deja de ser suministrado por las empresas distribuidoras y pasa a ser suministrado exclusivamente por empresas comercializadoras.

Es decir, que el consumidor tiene que escoger una empresa comercializadora, la que mejores condiciones le ofrezca, con la que realizar un nuevo contrato, dando de baja el anterior, y escoger una tarifa (TUR u otra que le oferte la nueva empresa).

El consumidor que no haya elegido el 1 de julio una empresa concreta, quedará traspasado directamente a la comercializadora del grupo empresarial de su distribuidora cobrándole la tarifa TUR.

Hay una treintena de comercializadoras de gas natural registradas, cuyo objetivo es captar el máximo de clientes. Puede consultarse el listado en la página web de la Comisión Nacional de la Energía.

Sea cual sea el contrato que elija, la empresa no puede cobrar al consumidor por el cambio.

Tipos de contrato

A. Libre mercado: Se realizará entre el consumidor y la comercializadora, por escrito, y en él se recogerán todas las condiciones de suministro, seguridad,

continuidad del servicio, calidad, repercusiones económicas por incumplimiento de la calidad del suministro, medición y facturación del mismo, causas de rescisión, mecanismos de subrogación y mecanismos de arbitraje si los hubiese.

B. Tarifa de último recurso (TUR): EL Ministerio de Industria marca cada tres meses el precio máximo que la comercializadora puede cobrar al consumidor. Se trata de una tarifa que va a ir desapareciendo de forma progresiva, de modo que a partir del 1 de julio de 2010 sólo aquellos usuarios que tengan un menor consumo (muy pocos) podrán seguir acogiéndose a ella, y el resto tendrán que pasar a la tarifa de libre mercado.

Antes de aceptar una tarifa, es importante que el consumidor lea con atención el contrato, ya que se prevé que

tarifa plana 6 euros*

celebra que ya eres libre
para elegir, llámanos ya al 900 99999

* promoción válida para nuevas altas de julio a septiembre.
Factura 6 euros los tres primeros meses. Resto de meses se aplica la tarifa básica en función del consumo real.
Compromiso de permanencia de 18 meses.

las empresas lancen diferentes tipos de ofertas con condiciones que, si no se leen bien, pueden causar problemas posteriores, al estilo de lo ocurrido en los últimos años con las agresivas campañas de las compañías de telefonía e internet.

Causas de resolución del contrato:

- Solicitud de baja por parte del usuario, o el cambio del usuario al mercado liberalizado.
- Si el consumidor solicita un nuevo contrato para el mismo domicilio, el anterior contrato quedará resuelto siempre y cuando no exista deuda.
- Interrupción del suministro durante más de dos meses desde la fecha de suspensión por falta de pago.
- En caso de fraude, el contrato quedará resuelto.

Condiciones económicas

El consumidor tiene derecho a que la empresa le asesore antes de la contratación sobre la tarifa y el caudal máximo diario, y demás condiciones del contrato pudiendo elegir

la tarifa que estime conveniente entre las oficialmente aprobadas.

Las empresas están obligadas a atender las peticiones de modificación de tarifa y caudal diario máximo contratado. Al consumidor que haya cambiado voluntariamente de tarifa o de caudal, podrá negarse a pasar a otra mientras no hayan transcurrido, como mínimo, doce meses, excepto si se produce algún cambio en la estructura de tarifa que le afecte.

Cambio de una modalidad de tarifa a otra

Si un consumidor desea pasar del mercado regulado (tarifa TUR) al mercado liberalizado, la comercializadora actual deberá efectuar una estimación de consumo y su liquidación comunicando a la nueva comercializadora la fecha del cambio, que siempre ha de coincidir con los días 1, 11 o 21 de cada mes. El cambio no supondrá costes para el consumidor, aunque sí un cambio de contrato.

El cambio de comercializadora no implica cambios en los equipos de

medida ni en las instalaciones.

Traspaso del contrato a otro usuario

Un usuario que esté al corriente de pago podrá traspasar su contrato a otro consumidor que vaya a hacer uso de él en idénticas condiciones comunicándolo por escrito a la empresa. El nuevo titular no pagará por ello.

Revisión de las instalaciones de gas

En la página 23 de esta revista dispone de información al respecto.

Reclamaciones

Ante cualquier conflicto que pueda surgir con las empresas comercializadoras, los vendedores de productos o los instaladores autorizados, hay que solicitar las hojas de reclamaciones. El consumidor puede formular una reclamación ante las asociaciones de consumidores, las oficinas de consumo de los ayuntamientos y la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid (en este caso puede hacerse a través de www.madrid.org).

DESTRUCCIÓN DE ARTÍCULOS PELIGROSOS

La Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid ha destruido en el Punto Limpio de Pinto cientos de muestras de productos peligrosos retirados del mercado. Cada año ordena la retirada de más de un centenar de productos que no cumplen las exigencias de seguridad y es la región que más alertas emite: una de cada cuatro.



El Portal del Consumidor de www.madrid.org informa de todas las alertas por productos peligrosos que se producen en España con sus respectivas fotografías. Estas son algunas de las últimas:

TOSTADOR EN FORMA DE RANA MARCA: PYLONES, MODELO: S 201
Riesgo: Choque eléctrico por mal aislamiento y accidente para los niños porque, al tener decoración infantil, pueden considerarlo un juguete.

BAÑERA-VESTIDOR MARCA: PRIMI SOGNI, MODELO: COD. ART. 105
Riesgo: Atrapamiento de dedos.

Mochila portabebé MARCA-PRENATAL MODELO: CANGURO SO TENDER REF: 479934
Riesgo: Heridas y otras lesiones.

TRONA GULLIVER MARCA: IKEA, ART. 400.510.21
Riesgo: Accidente porque la barra del amás central de sujeción puede soltarse y esto puede provocar la caída del niño.

SILLA DE PASEO MARCA: BBY, MODELO: OPTIMIST
Riesgo: Asfixia y accidente porque se pueden desprender piezas pequeñas y porque faltan advertencias de seguridad.

PROLONGADORES REF: 91270; REF: 91271; REF: 91263
Riesgo: Choque eléctrico.

MOTO ACUÁTICA HINCHABLE MARCA: BAZOOM MODELO: MOTORIZED SPEED BOAT
Riesgo: Lesiones por atrapamiento de dedos en las aspas del motor.

FLOTADOR BRAZO AQUA LEISURE
Riesgo: Ahogamiento porque se podría perforar con facilidad.

BICICLETA MARCA: B-TWIN, MODELO: ROCKRIDER 5 XC LIMITED DISK
Riesgo: Heridas y otras lesiones por posible pérdida de la función de frenado.

SILLA DE PASEO MARCA: COMPTINE
Riesgo: Atrapamiento de dedos.

MINIMOTO DIRTY BIKE MARCA: MINI-BAOLKY MODELO:GSA-089C
Riesgo: Explosión y fuga de gasolina.

SUJETA CHUPETES MARCA: SELECTA SPIELZEUG, MODELO: 1387
Riesgo: Asfixia por contener partes pequeñas que pueden desprenderse.

MUÑECA DE TRAPO MARCA: VIDAL REF. 0207680 30 cm
Riesgo: Asfixia porque los ojos pueden desprenderse.

Los consumidores que tengan alguno de estos artículos pueden reclamar al fabricante y, de conservar el tique de compra, directamente al establecimiento donde lo adquirió.

Gas: ojo a las falsas revisiones

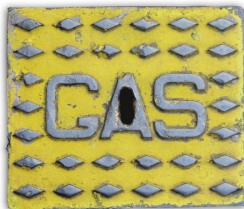
El Gobierno regional ha abierto expediente a dos empresas de mantenimiento de gas por confundir a usuarios de la Comunidad de Madrid y obligarles a aceptar la realización de chequeos de las instalaciones de gas que, además de costar dinero, eran innecesarias. En 2007, la Dirección General de Consumo recibió 14.701 reclamaciones, de las que 234 se debieron a cuestiones relacionadas con el gas.

La Comunidad alerta a los consumidores para que desconfíen de quienes llamen a su puerta sin preaviso para hacer una inspección bajo la amenaza de un corte si el usuario no la acepta. Incluso se ha detectado una empresa que amedrentaba al usuario con una supuesta multa de las autoridades de consumo si no se le daba acceso a la instalación.

Cuándo se deben hacer los chequeos

Los usuarios de gas deben realizar un chequeo de la instalación cada cinco años, operación que tiene matices diferentes según sea la instalación gas canalizado o envasado (butano, propano, etc.). El usuario de gas canalizado debe hacer una inspección periódica de sus instalaciones cada cinco años. La empresa

suministradora tiene la obligación de avisar al titular con, al menos, cinco días de antelación y de mandar un inspector. Si no fuera posible esa primera visita, el distribuidor concertará una segunda fecha. Además, el importe no se abona en mano al técnico, sino que se carga en la factura habitual.



Si se tiene gas envasado (por ejemplo, gas butano), el usuario debe hacer una revisión cada cinco años. En este caso, el titular debe buscar una instaladora de gas autorizada.

Una vez realizada la inspección o la revisión, el inspector debe entregar al usuario un certificado de que la instalación está correcta. Si se detecta alguna fuga, se interrumpirá el suministro de gas.

Además, desde el 1 de julio de 2008 es obligación del consumidor contratar una vez al año una revisión de su caldera o calentador con una empresa mantenedora de instalaciones térmicas.

Puede consultar las empresas autorizadas en la Dirección General de Industria, Energía y Minas, llamando al 91 420 64 62 o a través del Portal del Consumidor de www.madrid.org.



CONSUMO EN MADRID ES CIENCIA

La Dirección General de Consumo estuvo presente en la IX Feria Madrid es Ciencia, que se celebró en abril. Su stand dio a conocer la red de alerta de productos inseguros que gestiona y que tiene como finalidad identificar, analizar y retirar del mercado juguetes, artículos de puericultura, electrodomésticos y cualquier otro que no cumplan las normas de seguridad europeas y que, por lo tanto, supongan un riesgo para los consumidores. Junto a Consumo estuvieron presentes tres de los laboratorios que hacen posible el análisis de productos: AIJU Instituto Tecnológico del Juguete, el Laboratorio de Productos Petrolíferos de la Fundación Gómez Pardo, y el Laboratorio Central de Electrotecnia de la Universidad Politécnica.



Viajar con todos los derechos

Durante las vacaciones y, especialmente, a su término, aumentan las reclamaciones relacionadas con agencias de viajes, hoteles, transporte..., tendencia lógica debido al aumento de la demanda de este tipo de servicios durante la época estival.

Hemos preguntado a las asociaciones de consumidores de la Comunidad de Madrid sus recetas para tener un verano tranquilo y saber cómo reaccionar ante un problema de consumo. Y éstas son las recomendaciones que nos han hecho llegar Aaccu, Ausbanc Consumo, Euroconsumo, Fravm y Fuci:

1) Antes de contratar cualquier servicio turístico, compruebe **que la agencia de viajes está autorizada** en la Dirección General de Turismo de la Comunidad de Madrid (Teléfonos: 91 720 82 24 y 902 100 007).

2) Contrate sus servicios de manera preferente con aquellos empresarios que se encuentren **adheridos al Sistema Arbitral de Consumo**. Este mecanismo le garantiza que un tribunal independiente estudiará y zanjará posibles reclamaciones (ver páginas 28 y 29).

3) Antes de firmar el contrato del viaje, exija que todas las **condiciones estén por escrito** y léalas atentamente: duración y características del itinerario, horarios, número de comidas y excursiones incluidas, cláusulas del contrato y, en concreto, las que detallan las consecuencias que tendría, tanto para usted como para la agencia la cancelación del contrato.

4) La Ley exige a los organizadores de viajes combinados que tengan un **seguro de cobertura básica**. Conozca los riesgos cubiertos y, en su caso, contrate un seguro que aumente la cobertura básica de acuerdo con los riesgos que pueda conllevar el viaje contratado.

5) Los **folletos y catálogos publicitarios** son contratos vinculantes para las agencias de viajes y hoteles, así que consérvelos hasta después de las vacaciones, por si hay que reclamar. Y guarde todas las facturas.

6) Si **compra su viaje por internet**, escoja una web de confianza (que exhiba un candado en la parte inferior del navegador). Al final de su compra, aparecerá el resumen de las condiciones, el nombre del vendedor, su dirección, teléfono y los términos de la compra. Guarde siempre copia de los papeles impresos desde internet para presentarlos en su avión u hotel. Y recuerde que la documentación que le entregan tiene que corresponderse con los servicios contratados. Además, es conveniente mantener algunas cautelas, especialmente con ofertas que no incluyen gastos adicionales o con las penalizaciones por cancelación.

7) En caso de que las condiciones de su viaje no sean las que aparecen en la documentación proporcionada por su agencia, si ha habido retrasos o cancelaciones de sus viajes, pérdidas de su equipaje, etc., no dude en solicitar inmediatamente la correspondiente **hoja de reclamaciones** en el lugar del incidente (ya que deben disponer de ella obligatoriamente). Si ha contratado el viaje con una agencia, póngase en contacto con ella para reclamar. Si no le solucionan el problema, reclame de vuelta a casa ante su oficina municipal de consumo, aportando la reclamación hecha durante el viaje.

8) Si necesita **financiación**, analice distintas opciones y cuidado con los llamados créditos rápidos, cuyo coste es muy elevado. Las tarjetas bancarias permiten elegir si se financia o no una compra realizada con ellas, pero sus tipos de interés son más elevados que los de un préstamo al consumo. Para saber lo que de verdad se paga al financiar un viaje hay que fijarse en el TAE.

Las 50 preguntas del verano

Tras analizar las reclamaciones más habituales que llegan a las oficinas de consumo durante y después del verano, la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid ha publicado un especial respondiendo a las 50 preguntas más frecuentes que se hacen los consumidores durante la época estival.

Este especial está disponible en el Portal del Consumidor de www.madrid.org (acceda a la web de consumo pinchando en la pestaña de accesos directos).

Además, tanto en la sede de la Dirección General como en dicha página web puede encontrarse la Guía del Viajero, que recoge las claves para organizar un viaje y disfrutar de esos días de ocio sin sufrir contratiempos.

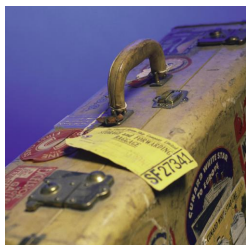
En ella, el consumidor puede encontrar información con los principales derechos que le amparan en un viaje, al comprar un billete, reservar el alojamiento, en un restaurante... En estas páginas adelantamos parte de esas claves.

1. Me rompieron el asa de la maleta y la compañía me dijo que no me indemnizaba porque la maleta seguía cumpliendo su función. ¿Es legal?

No. La compañía aérea debe responder por los daños causados en el equipaje con una indemnización. Para ello, usted tendrá siete días para reclamar ante la compañía aérea.

2. Compré una entrada para ver un musical y la butaca que me dieron tenía una columna que tapaba parte del escenario. ¿Tuvieron que avisarme?

Sí, porque al comprar su entrada, tiene derecho a contemplar el espectáculo en su totalidad y que éste se desarrolle íntegramente según lo anunciado. Puede reclamar.



3. He intentado reservar dos noches en un hotel y me han dicho que como mínimo tenía que reservar cinco. ¿Es esto legal?

No pueden obligarle a dormir un número determinado de noches en un hotel, a no ser que se trate de una oferta especial que especifique un plazo mínimo o máximo de estancia.

4. Me han robado la cámara que dejé guardada en el cajón de la habitación de un hotel y no se hacen responsables. ¿Puedo pedir una compensación?

No. Sólo se podría pedir responsabilidades al hotel en el caso de que usted la hubiera depositado en la caja fuerte. En estos casos se recomienda formalizar una denuncia ante la Policía.

5. He contratado un viaje, pero no puedo realizarlo. ¿Puede ir un familiar mío en mi lugar?

Sí, siempre y cuando la otra persona reúna todos los requisitos exigidos por la agencia para realizar el viaje (por ejemplo, que tenga visado). Debe comunicar a la agencia el cambio por escrito 15 días antes de la fecha de inicio del viaje, como mínimo.

6. ¿Tengo derecho a que me devuelvan el dinero del billete si el tren llega con retraso?

Sí. Si el tren llega con más de una hora de retraso, deben devolverle el 50% del precio del billete y si la demora es de más de hora y media deberán reembolsarle la totalidad. Para el AVE y trenes de larga distancia hay otras indemnizaciones.



ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES REGISTRADAS OFICIALMENTE EN LA COMUNIDAD DE MADRID

AACCU Asociación de Amas de Casa y Consumidores-Usuarios de la Comunidad de Madrid Ascensión Sedeño. 91 531 01 46

ADICAE Asociación para la Defensa de los Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros. 91 540 05 13 - 26

AUSBANC CONSUMO Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios. 91 542 99 12

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 en la Comunidad de Madrid. 91 548 87 40

CONSUMIDORES EN ACCIÓN Asociación de Consumidores en Acción de la Comunidad de Madrid 91 698 48 58

EUROCONSUMO Unión de Consumidores Europeos-Comunidad de Madrid. 91 536 21 72

FRAVIM 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

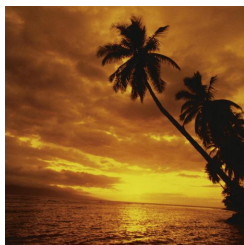
OCU Organización de Consumidores y Usuarios. 91 300 00 45

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 Alcala de Henares, Informacu Mostoles, Informacu Morcaba, Informacu Norte, Informacu Chamartin, Edifca y La Defensa de Leganes.



9. Un vendedor me ofreció una cubertería por catálogo y decidí comprarla. Al recibirla en casa, me arrepentí...

Si no está conforme con la compra, comuníquese al vendedor por fax o correo electrónico en un plazo de siete días desde la recepción de la mercancía, abonando únicamente los gastos de envío por la devolución.

11. He llamado a una grúa y el conductor se niega a llevar mi coche al taller que yo le digo. ¿Puede hacerlo?

No pueden condicionar la aceptación del servicio al traslado del coche a un taller determinado. Los consumidores tenemos derecho a exigir que nuestro vehículo sea transportado al taller que elijamos.

7. Compré un reloj en un mercadillo y al día siguiente dejó de funcionar. Fui al puesto a que me lo cambiaran, pero se negaron y tampoco me dieron hojas de reclamaciones...

Están obligados a arreglarlo o a cambiarlo por otro. Si no le atienden, pida las hojas de reclamaciones, que deben tener todos los mercadillos.

10. ¿Me pueden cobrar en un restaurante por el concepto "cubierto" o por el de "reserva de mesa"?

No pueden. El precio exhibido para cada plato debe incluir todos estos conceptos: cubierto, carta, reserva de plaza, porcentaje destinado al personal, impuestos y cualquier otro concepto similar.

8. He tenido un problema con una tienda de otra provincia, ¿reclamo ahora en Madrid o tenía que haberlo hecho allí?

Puede reclamar en la oficina de información al consumidor de su ayuntamiento adjuntando toda la documentación de la que disponga y que pueda apoyar su reclamación (facturas, tickets, contratos, publicidad, etc).



12. Compré la entrada a un museo por internet pero al final no pude ir. ¿Tengo derecho a alguna devolución?

No, no tiene derecho a solicitar ninguna devolución.

Puede consultar las 50 preguntas resueltas en el Portal del Consumidor de www.madrid.org

4 quejas con final 'feliz'

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.

El arbitraje funciona con empresas adheridas al sistema (más de 12.000 en toda la región), que exhiben en sus escaparates y publicidad el logo naranja y blanco del arbitraje reproducido en la página 29, de manera que el consumidor pueda identificarlas fácilmente.

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 casos más abundantes son los referidos a telecomunicaciones, pero también los hay de tintorerías, alquiler de coches, vivienda, mascotas, etc.

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 los tribunales arbitrales dan la razón al consumidor total o parcialmente.



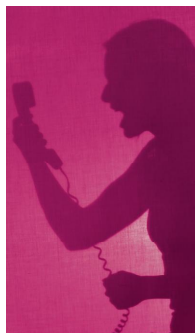
Las flores no casaban con los novios

Con motivo de la boda de su hijo, **LA RECLAMANTE** encargó un juego de flores decorativas haciendo constar que no podía incluir piezas amarillas. El día del enlace, la empresa sirvió las cestas solicitadas, pero incluyendo ramos de dicho color.

LA EMPRESA rechazó la reclamación alegando que el familiar que recogió las flores para llevarlas al lugar de la ceremonia no puso ninguna objeción, con lo que no se le dio a la empresa la opción de corregir los ramos.

La consumidora recuperó los 90 euros que había pagado por los conjuntos de flores, ya que ésta acreditó que en la hoja de pedido constaba claramente el color no deseado.

Tras escuchar las alegaciones de ambas partes, **EL TRIBUNAL ARBITRAL** no aceptó los argumentos de la tienda sobre la responsabilidad del familiar que recogió las flores, ya que éste no fue el mismo que hizo el encargo y, por lo tanto, no tenía por qué conocer la exigencia cromática.



Baja anticipada con penalización desorbitada

EL CONSUMIDOR decidió darse de baja de un servicio de telefonía móvil después de que la compañía impusiera una nueva tarifa con la que el cliente no se encontraba conforme, derecho que asiste a los consumidores cuando la empresa modifica unilateralmente las condiciones contratadas.

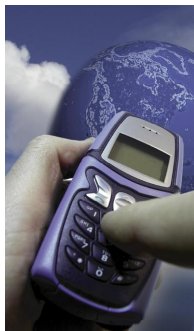
LA EMPRESA emitió una factura de cien euros por la baja, ya que el contrato estipulaba una penalización con dicha cantidad si el cliente rescindía el contrato sin que hubieran transcurrido 18 meses desde el alta. Esta penalización por baja anticipada

fue aceptada por el consumidor cuando contrató la línea animado por el obsequio de un terminal de última generación.

Tras escuchar a ambas partes, **EL TRIBUNAL ARBITRAL** dictó un laudo por el que reducía la multa proporcionalmente al tiempo que restaba hasta los 18 años. Es decir, como el contrato tenía 15 meses de antigüedad en el momento de la baja, el consumidor sólo tendría que pagar una penalización de 16,67 euros, equivalente a los tres meses que faltaban para completar su compromiso.

Soluciones vía telearbitraje

La Consejería de Economía y Consumo de la Comunidad de Madrid, a través del Instituto Regional de Arbitraje, ha puesto en marcha una iniciativa para que los consumidores madrileños que viajen a la Comunidad Valenciana o a la de Murcia y tengan algún problema puedan resolverlo de vuelta a casa por videoconferencia. El telearbitraje permite al tribunal escuchar en directo las explicaciones del reclamante, sin necesidad de que éste se desplace de su comunidad de residencia. Próximamente, este sistema será extendido a otras comunidades autónomas.

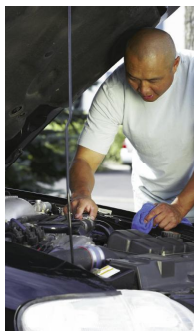


Cobros revertidos... pero a medias

LA CONSUMIDORA solicitó la devolución de 47 euros que su compañía telefónica le había cobrado por llamar a cobro revertido desde el extranjero a través de su teléfono móvil. Se quejó de que se le hubiera realizado este cargo cuando las llamadas a cobro revertido las paga el destinatario.

LA EMPRESA explicó que, efectivamente, el coste de las llamadas a cobro revertido lo asume el destinatario, pero que cuando se llama desde un móvil en el extranjero hay que pagar cierta cantidad por el servicio internacional de itinerancia (plus que no se carga si la llamada se efectúa desde un teléfono fijo).

EL TRIBUNAL estimó la petición de la consumidora, ya que ésta probó que había consultado las condiciones del servicio antes de partir de viaje y que, desde el teléfono de atención al cliente no le explicaron que hubiera ningún cargo adicional desde el móvil.



Más vale presupuestar que lamentar

EL CONSUMIDOR llevó su coche al taller para una reparación, donde le comentaron, de manera orientativa, que parecía que el problema estaba en el manguito y que el trabajo podía costarle 200 euros, pero que no se podía saber el importe exacto hasta que no se analizara la avería. Cuando fue a recogerlo, le comunicaron que el problema había sido de otra pieza y que la factura ascendía a un total de 1.200 euros.

LA EMPRESA explicó la naturaleza de la avería y probó ante el tribunal arbitral que el usuario había renunciado a la elaboración de un presupuesto al firmar la orden de reparación.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, **EL TRIBUNAL ARBITRAL** desestimó las pretensiones de la parte reclamante, ya que él mismo había firmado la renuncia al presupuesto.



Premio a los estudiantes con mejores propuestas en consumo

La Consejería de Economía y Consumo de la Comunidad de Madrid ha entregado los premios de su concurso anual de consumo, con el que pretende estimular hábitos positivos entre los escolares de la región.

El acto de entrega tuvo lugar en Torrejón de Ardoz con la asistencia de la directora general de Consumo, Carmen Martínez de Sola, y el alcalde de la localidad, Pedro Rollán (ambos de pie en el centro de la fotografía).

El concurso ha estado dirigido a los escolares de Educación Primaria y de Educación Secundaria. Los diferentes equipos de escolares han participado en el juego interactivo Consumópolis 3, que plantea pruebas de carácter pedagógico y lúdico, y han elaborado una revista sobre consumo.

Martínez de Sola explicó que "la meta de este tipo de iniciativas es fomentar la creatividad de los más pequeños y sensibilizarlos en el desarrollo de hábitos positivos de con-

sumo. Simultáneamente, los niños nos ayudan a llegar con estos mensajes a su entorno más cercano, como familiares y amigos. Tal y como reflejan los contenidos que ellos mismos han elaborado, sus principales inquietudes están relacionadas con la huella ecológica, las energías renovables, el reciclaje y el ahorro de agua".

Los primeros

Los primeros premios han correspondido al grupo Los Apaches, de 4º curso de ESO de la Escuela Santísimo Sacramento, de Madrid; al grupo 'All Stars', de 2º curso de ESO del Colegio Suizo de Madrid, de Alcobendas, y al grupo Astros del PC, de 6º curso de Primaria del CEIP Dulcinea, de Alcalá de Henares.

Los segundos premios han sido para el grupo Los 'Hackers', de 4º de ESO del IES Ignacio Elacuría, de Alcalá de Henares, y al grupo Las Jirafas, de 5º de Primaria del CEIP Severo Ochoa, de Torrejón de Ardoz.



ASESORÍA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

La Comunidad de Madrid y el Colegio de Abogados de Madrid han firmado un convenio para poner en marcha un servicio de orientación jurídica gratuita y especializada para personas con discapacidad, que se prestará en la sede de los juzgados ubicados en la calle Manuel Tovar, número 6, de Madrid.

RÉCORD DE ADOPCIÓN DE MASCOTAS

Madrid ha registrado en 2007 más de 7.000 adopciones de animales marcando un nuevo récord en este campo. Las campañas que el Gobierno regional desarrolla van dando así sus frutos.



NUEVA BIBLIOTECA EN TORREJÓN DE LA CAL.

La Comunidad de Madrid ha puesto recientemente en marcha la nueva biblioteca de Torrejón de la Calzada, una infraestructura cultural que ha supuesto una inversión de al rededor de un millón de euros y que ya oferta a los vecinos de la localidad 117 puestos de lectura y más de 13.500 volúmenes.

RECICLAMOS 30 KILOS DE PAPEL AL AÑO

El reciclaje de 1.450.000 toneladas de papel y cartón en la Comunidad de Madrid evitó en 2007 talar más de 20 millones de árboles, teniendo en cuenta que para fabricar una tonelada de este material se necesita una media de 15 árboles. En total, se reciclan 30 kilos al año por madrileño.

AYUDA A JÓVENES EN RIESGO DE EXCLUSIÓN

La Comunidad ayuda a jóvenes mayores de 16 años en riesgo de exclusión social a encontrar empleo a través del Centro de Formación y Atención Socioeducativa Naranjovent. Se trata de un programa dirigido tanto a españoles como a inmigrantes que logra una incorporación laboral del 80% de los participantes.

MÁS OLIVOS PARA AHORRAR AGUA

La Comunidad de Madrid ha lanzado un plan de cultivo del olivar que anima a los agricultores a sustituir con él otros cultivos que requieren de mucha más agua para crecer. Se calcula que con el plan se ahorrarán 33 hectómetros cúbicos de agua, lo que equivale a 40 días del consumo doméstico de la región.

METROBÚS, PARA 220.000 MADRILEÑOS

En 2011, las 4 futuras líneas de Metrobús darán servicio a más de 220.000 madrileños de Algete, San Sebastián de los Reyes, Torrejón de Ardoz, Arroyomolinos, Alcorcón y Villaviciosa de Odón. El proyecto ya está en marcha.



NUEVO CAMPUS DE LA JUSTICIA

La presidenta regional, Esperanza Aguirre, ha puesto la primera piedra de las cinco primeras sedes del Campus de la Justicia de Madrid, proyecto que reagrupará en el Parque de Valdebebas los edificios de las sedes judiciales del servicio público de la Administración de Justicia de la región.

NATURALALCALÁ ABRE SUS PUERTAS

Ya han comenzado a funcionar las primeras actividades educativas y medioambientales en NaturalAlcalá, situado en el Parque Agrotemático de la finca El Encín, en Alcalá de Henares, que será el complejo de educación ambiental más importante de España y uno de los más completos de Europa.



FINLANDIA TIENE LA MEJOR CAMPAÑA

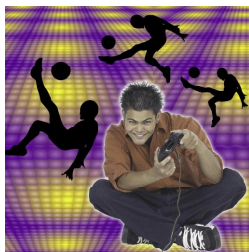
El ganador del premio a la mejor campaña de protección del consumidor convocado por la Comisión Europea ha sido Finlandia, por un juego en Internet para informar a los jóvenes sobre sus derechos como compradores en línea. Irlanda, Reino Unido, Hungría, Estonia y Noruega también han sido premiados.

ENGAÑOS CON LOS BILLETES DE AVIÓN

Un tercio de las páginas web de billetes aéreos engañan a los usuarios, según un estudio de la Comisión Europea, que ha dado un año a las compañías para que corrijan esta situación. El 58% de los más de 300 sitios de Internet investigados presenta indicaciones engañosas de precios.

MÁS INFORMACIÓN SOBRE VIDEOJUEGOS

La Comisión Europea ha pedido a la industria que refuerce la protección de los menores frente a los videojuegos violentos, incluidos los que se pueden descargar de Internet, y adopte un sistema de clasificación eficaz, ante la posibilidad de que los videojuegos generen comportamientos agresivos.



ADVERTENCIAS EN JUGUETES CON IMÁN

Los juguetes magnéticos que se comercialicen en la UE deberán llevar en el futuro una etiqueta que advierta sobre sus posibles riesgos para los niños, según una nueva propuesta anunciada por la Comisión Europea. Los imanes son cada vez más pequeños y se ha disparado el número de accidentes.



los enigmas de Consumi

¿Qué sistema
▶ amistoso
▶ te permite
▶ resolver
▶ una reclamación
▶ de consumo?



- TRO +



¿Qué organismo
▶ protege los
▶ derechos
▶ de los
▶ consumidores?



+



+

PREPO-
SICIÓN +



+

- 0 +

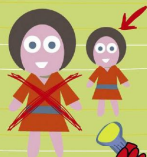


Los anuncios
▶ prometen cosas
▶ fantásticas
▶ pero, ¿dónde
▶ están las
▶ verdaderas
▶ condiciones de
▶ lo que ofertan?



-

- S +



Las pirámides guardan claves importantes y Consumi está dispuesto a descubrirlas. Ayúdale a descifrar los jeroglíficos y manda las soluciones a consultas.consumo@madrid.org poniendo en el asunto: "concurso consumadrid". A los 50 primeros les contestaremos para que recojan un lote de regalos en Madrid y publicaremos sus nombres en nuestra web.



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



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