



Junta Arbitral Regional de Consumo  
Instituto Regional de Arbitraje de Consumo

CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

**Comunidad de Madrid**

**ESTABLECIMIENTO  
ADHERIDO**



**ARBITRAJE DE  
CONSUMO**



**compras cien por cien garantizadas**



# Abierto 24h

## Portal del Consumidor de [www.madrid.org](http://www.madrid.org)

Información sobre tus derechos, consulta de dudas,  
presentación de reclamaciones y solicitudes de arbitraje...



 Dirección General de Consumo  
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA  
**Comunidad de Madrid**



## Editorial

### Todos los escaparates no son iguales

Los escaparates muestran lo mejor que el comerciante puede ofrecer a sus potenciales clientes: la ropa de moda, lo último en electrónica, los manjares más exquisitos... y también la mejor garantía para el consumidor: el arbitraje de consumo.

Los establecimientos adheridos a este sistema gratuito de resolución de reclamaciones muestran una pegatina como la que luce en nuestra portada, que significa que (salvo excepciones que marca la ley) cualquier queja que no sea resuelta por el propio comercio será vista por un tribunal arbitral, que escuchará los argumentos del reclamante y el reclamado y dictará un laudo de obligado cumplimiento para solucionar el problema.

#### Proteger al consumidor y al empresario

Por lo tanto, no todos los escaparates son iguales. Los que lucen el símbolo del arbitraje nos ofrecen un plus de calidad que completa las garantías que dicta la ley para todo el mundo. Por ejemplo, si compramos un producto defectuoso, el comercio está obligado a cambiárnoslo por otro nuevo: la mayoría lo hace sin problemas, pero en ocasiones no resulta tan fácil. En tal caso, si la tienda está adherida al arbitraje de consumo, el tribunal arbitral decidirá qué es justo. El sistema sirve para proteger los intereses de los consumidores, pero también para evitar los abusos de algunos de ellos (en el tribunal hay una representación de empresarios y otra de consumidores que deciden con ecuanimidad).

En este número de Consumadrid incluimos un especial que explica el arbitraje y muestra una veintena de casos reales. El objetivo, conseguir que más personas lo conozcan protegiendo así los intereses de unos y otros.

**Edita:** Consejería de Economía y Hacienda de la Comunidad de Madrid.

**Consejo de Redacción:** Carmen Martín Villa, Mariano Sánchez-Ortiz Rodríguez y Paloma Vicent García. **Maquetación:** Cariotipo MH5. **Impresión y distribución:** Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid.



**actualidad**  
la tienda perfecta

04



**entrevista**  
Eva Piera,  
viceconsejera de  
economía,  
comercio y  
consumo

08



**consumo sostenible**  
los electrodomésticos también pueden ayudarnos a ahorrar

12



**especial**  
arbitraje de consumo, compras cien por cien garantizadas

13

04/ Actualidad

08/ Entrevista

10/ Omics

12/ Consumo sostenible

13/ Especial Arbitraje de Consumo

27/ Lo más reclamado

28/ Inspección

30/ 7 Estrellas

31/ Esfera

32/ Pequeños consumidores

33/ Club del Consumidor

34/ Miscelánea

35/ Directorio





# La tienda perfecta

La Comunidad de Madrid, el Ayuntamiento de la capital y la Cámara de Comercio han creado un decálogo dirigido a los comerciantes con las claves principales que deben tener presentes en su relación con sus clientes. Lo resumimos a continuación:

## 1. PUBLICIDAD E INFORMACIÓN

Toda la información debe ser veraz, clara y suficiente para que el consumidor pueda valorar y decidir qué quiere adquirir o contratar. Es importante la correcta formación del personal que atiende directamente al cliente, tanto en técnicas de venta y atención como en las ofertas y condiciones del comercio. Toda la publicidad e información que se facilite forma parte del contrato y vinculará al comerciante, y no debe contener ninguna leyenda que induzca a error.

## 2. CONTRATO

La contratación no tiene por qué ser por escrito, la adquisición de un producto por un consumidor ya es un contrato de compraventa. En algunos casos, las leyes exigen la entrega de documentos al momento de la contratación (resguardos de depósito de un producto para su arreglo, instrucciones de uso...).

## 3. PRECIO Y RECIBO

Los artículos expuestos para su venta en el interior del comercio y en el escaparate, deben exhibir el precio total, incluyendo impuestos. Los precios de los servicios se expondrán al público en carteles u otro soporte escrito. Se debe entregar al consumidor, cuando lo pida, una factura o recibo de los pagos efectuados en el que conste la identidad personal o social y fiscal del proveedor, cantidad abonada, concepto y fecha.

## 4. GARANTÍA

Todos los bienes de consumo tienen una garantía legal y obligatoria de dos años (excepto los de segunda mano, que será de un año). Durante los seis primeros meses, si el producto presenta un defecto, se presume que es de origen y el consumidor tiene derecho a su reparación gratuita o a su sustitución. En los 18 meses siguientes, el consumidor debe probar que el problema es de origen para poder exigir el cumplimiento de la garantía legal. El responsable de la garantía ante el consumidor es el vendedor. El vendedor o el fabricante pueden ofrecer, además una garantía comercial adicional con las condiciones por escrito.

## 5. DEVOLUCIONES

El comerciante no está obligado a aceptar devoluciones

de bienes que no presenten defectos de origen, salvo en el caso de ventas a distancia (venta por catálogo, venta por Internet, venta fuera de establecimiento comercial), en las que el vendedor tiene la obligación de aceptar la devolución, en el plazo de siete días siguientes a la entrega del bien. Si el comercio admite voluntariamente, como atención comercial hacia el cliente, las devoluciones de productos no defectuosos, debe informar sobre sus condiciones, quedando el comerciante vinculado a su cumplimiento.

## 6. ETIQUETADO

Todos los productos deben ser seguros y el comerciante que vende al consumidor es el responsable del cumplimiento de la normativa de seguridad. Además, todos los bienes en venta deben incorporar un etiquetado informativo, de acuerdo con la norma aplicable en cada caso especificando la identificación del responsable, características del producto y marcados obligatorios (por ejemplo, marcado CE). Todo el etiquetado debe estar, al menos, en castellano.

## 7. REBAJAS

La venta en rebajas es la modalidad de venta de los bienes a un precio inferior al fijado antes de dicha venta. Las rebajas no afectan a la garantía de los productos (dos años). Sólo se pueden incluir en rebajas artículos que lleven a la venta un mínimo de un mes. En rebajas la etiqueta debe reflejar el precio antiguo y el nuevo. Y no pueden incluir artículos deteriorados.

## 8. HOJAS DE RECLAMACIONES

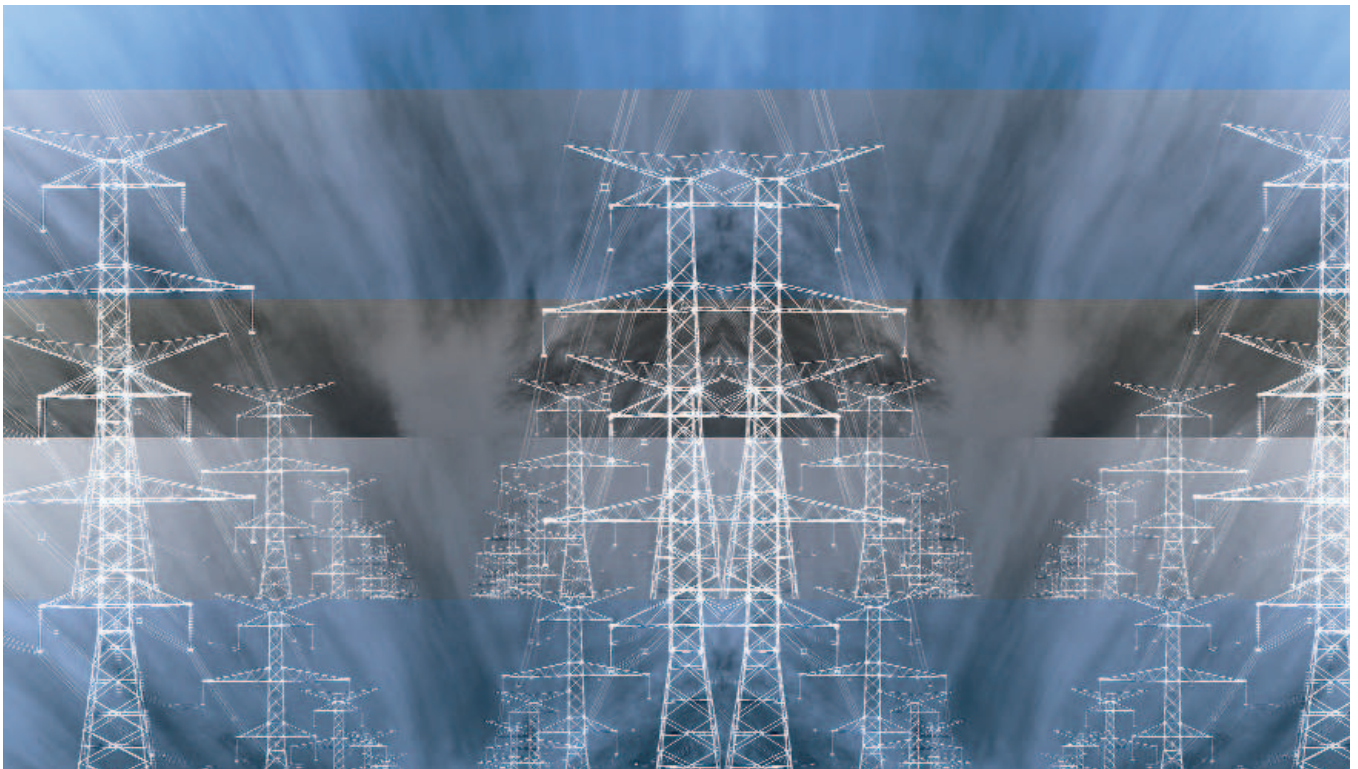
Los comercios han de disponer de hojas de reclamaciones, advirtiéndolo con el cartel oficial. A demanda del consumidor, se deben facilitar de forma obligatoria y gratuita. El consumidor también puede formular su reclamación dirigiéndose, por escrito, a las oficinas de consumo de su municipio o de la Dirección General de Consumo, explicando el problema planteado y aportando la documentación que apoye los hechos.

## 9. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

En caso de conflicto, existen sistemas gratuitos de resolución voluntaria, auspiciados por la Administración Pública: la mediación voluntaria y el arbitraje de consumo.

## 10. ARBITRAJE DE CONSUMO

Este número ofrece información extensa sobre el arbitraje de consumo en las páginas 13 a 26.



# La Comunidad defiende a los usuarios por las facturas de la luz

La Comunidad de Madrid ha abierto un expediente informativo a las compañías eléctricas por presuntas irregularidades en la facturación a los consumidores madrileños en los últimos meses. La actuación se llevó a cabo al comprobar que muchos ciudadanos madrileños habían recibido facturas por cuantías inusitadas.

Este problema se deriva en parte de la poca claridad con la que se ha aplicado el Real Decreto 1578/2008, de 26 de septiembre del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, que fue publicado con precipitación y sin suficiente información a los consumidores.

Dicho Real Decreto establece, en su Disposición Adicional Séptima, que la periodicidad de la facturación a partir del 1 de noviembre de 2008 sea mensual, mientras que la lectura se autoriza con periodicidad bimestral, lo que conlleva necesariamente una facturación estimada y no real en uno de los dos meses, sin que el Gobierno central hubiera establecido la fórmula por la que las eléctricas deberían realizar la estimación de consumo.

La Comunidad de Madrid ha recibido numerosas quejas de abonados, por lo que no solamente ha abierto expe-

diente informativo a las compañías eléctricas, sino que ha enviado una carta a la Comisión Nacional de la Energía poniendo los hechos en su conocimiento.

## La Dirección General de Consumo ya actuó en 2008

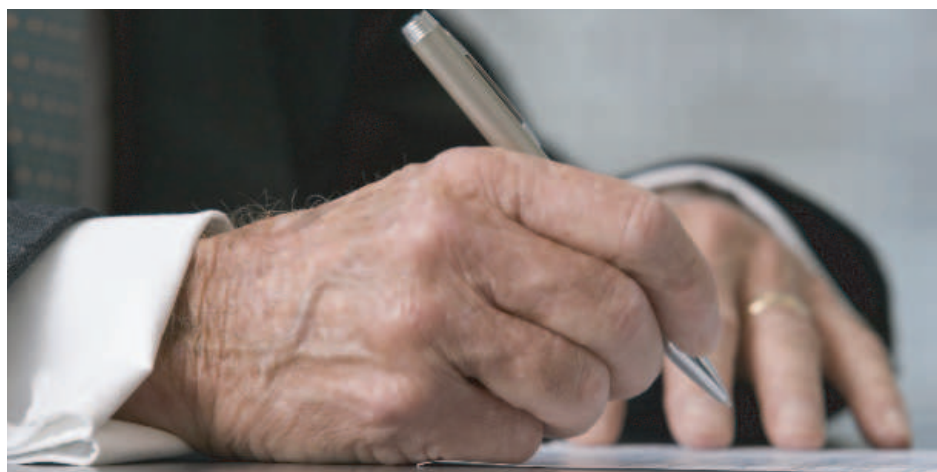
Esta es la segunda vez que este Ministerio realiza, en los últimos meses, cambios regulatorios que perjudican los intereses de los consumidores. Así sucedió el pasado año, modificando aspectos relativos a la tarificación nocturna que provocaron un cobro indebido a los madrileños. En este sentido, el pasado mes de junio, la Comunidad de Madrid abrió expediente a las eléctricas provocando una devolución de 100 euros de media a los consumidores con facturas erróneas.

La preocupación y vigilancia del Gobierno regional es creciente en esta materia, ya que sus consecuencias se hacen especialmente graves para los ciudadanos en el actual contexto de crisis económica. La Comunidad de Madrid, a través de la Dirección General de Consumo pone a su disposición el teléfono 012 y el Portal del Consumidor de [www.madrid.org](http://www.madrid.org) para atender posibles reclamaciones de los consumidores.



## AYUDAS MÁS SENCILLAS A AYUNTAMIENTOS

Este año, la Dirección General de Consumo simplificará la concesión de ayudas a los ayuntamientos y mancomunidades de municipios de la región que trabajan en la defensa de los consumidores. Se trata de 85 municipios que cuentan con oficina de consumo propia o compartida con su respectiva mancomunidad. Hasta 2008, estas ayudas se dieron a través de convenios y subvenciones. En 2009 se repartirán 1.767.430 euros mediante una única fórmula: la firma de convenios de colaboración. Así, se garantiza una línea de financiación más estable, que permite a los ayuntamientos mejorar la planificación de los recursos necesarios en sus servicios de consumo.



## IV CONCURSO DE CONSUMO PARA MAYORES

La Consejería de Economía y Hacienda ha convocado el IV Concurso de Consumo para Personas Mayores "Protegiendo nuestro mundo", en el que pueden participar residentes en la Comunidad de Madrid mayores de 60 años. Los trabajos de redacción deben girar en torno a los hábitos de consumo de las personas mayores en la sociedad de las nuevas tecnologías. Los concursantes tienen hasta el 30 de abril para presentarse individualmente o en grupos de un máximo de seis personas. Se entregará un primer premio de 3.000 euros y un accésit de 1.000 euros. Más información en el Portal del Consumidor de [www.madrid.org](http://www.madrid.org).





“Ya no hace falta acudir a una oficina de consumo para reclamar”

“El futuro pasa por acercar los servicios al ciudadano a través de Internet”

“Debemos informarnos para no dar cosas por hecho y evitar así problemas”

Eva Piera

*Viceconsejera de Economía, Comercio y Consumo  
Comunidad de Madrid*

## “Las reclamaciones nos ayudan a defender a los ciudadanos”

### ¿Qué servicios ofrece la Comunidad de Madrid para proteger a los consumidores?

La Consejería de Economía y Hacienda cuenta con la Dirección General de Consumo, donde los madrileños pueden recabar información, plantear dudas y reclamaciones, y denunciar cualquier caso de vulneración de sus derechos que hayan sufrido.

### ¿Son realmente accesibles estos servicios?

La Comunidad de Madrid está haciendo un gran esfuerzo para acercar sus servicios a los ciudadanos. Y consumo es un claro ejemplo. Ya no hace falta acercarse a una oficina de consumo para realizar los trámites citados. Por ejemplo, pueden respondernos a una duda a través del teléfono 012 de atención al consumidor, o podemos informarnos

directamente en el Portal del Consumidor de [www.madrid.org](http://www.madrid.org). Y si queremos presentar una reclamación o pedir un arbitraje de consumo, también podemos hacerlo desde el ordenador de casa a través de la web. En este último caso, es necesaria la firma electrónica, pero el propio portal nos explica cómo conseguirla, y una vez que se tiene nos sirve para innumerables papeleos electrónicos con la Administración, tanto la regional y local como la nacional.

### ¿Se reclama mucho o poco?

Creo que cada vez más, lo cual nos ayuda en nuestro papel de defensa del ciudadano. Por ejemplo, hace unas semanas, desde la Consejería de Economía y Hacienda abrimos expediente a varias compañías eléctricas porque se habían detectado cobros indebidos en las facturas, y



esto fue posible gracias a que los propios consumidores hicieron saltar la alarma. El hecho de que sean proactivos en sus reclamaciones nos ayuda a actuar antes. Otro ejemplo claro de este aumento ha sido lo ocurrido en los últimos años con las telecomunicaciones. Se trata de un sector de gran consumo, que genera muchas transacciones y también reclamaciones. Y éstas nos han ayudado a convencer a las compañías de que debían establecer un sistema más claro y eficiente de atención al cliente. Esas reclamaciones nos permitieron sentarnos con las empresas y pactar un sistema que tramita y resuelve los problemas de los madrileños en el plazo máximo de un mes, cuando anteriormente los problemas se demoraban varios meses.

También los empresarios se benefician de las reclamaciones de los consumidores, ya que contribuyen a detectar posibles fallos en el servicio que prestan a sus clientes y, por lo tanto, ofrecen oportunidades de mejora.

### **Usted también se encarga de las áreas de Economía y Comercio. ¿Qué relación hay entre unas y otras?**

Trabajamos escuchando y atendiendo a los consumidores, pero también a los empresarios, con el objetivo de mejorar la protección de todos ellos. Por ejemplo, realizamos actividades de formación de empresarios en los derechos del consumidor, e informamos al consumidor de hasta dónde llegan sus derechos y dónde empiezan sus obligaciones en las transacciones comerciales. Y el arbitraje de consumo es el mejor ejemplo de colaboración, ya que en el tribunal hay representantes de ambos colectivos estudiando conjuntamente las reclamaciones y decidiendo lo más justo para resolver cada caso.

Desde la Dirección General de Comercio ayudamos a los pequeños empresarios a poner en marcha proyectos que suponen una mejora del servicio que se da al consumidor. Por ejemplo, a través del Plan del Fomento e Impulso del Pequeño Comercio y la Hostelería (Plan Ficoh), se apoya a los comerciantes en la renovación de los comercios, impulso del comercio tradicional, tan cercano al consumidor, y la implantación de sellos de calidad entre sus comercios asociados.

### **¿En qué nuevos proyectos de protección del consumidor trabajan en la actualidad?**

Por ejemplo, trabajamos en una nueva versión más avanzada del Portal del Consumidor, y es que el futuro pasa por seguir acercando los servicios de información y reclamación al ciudadano con fórmulas más ágiles y sencillas a través de Internet. También trabajamos con colectivos de personas con discapacidad para adaptar a ellos la información sobre sus dere-

## **Eva Piera**

*Viceconsejera de Economía, Comercio y Consumo  
Comunidad de Madrid*

En 2006 se incorporó a la Administración Pública en la Comunidad de Madrid, desarrollando su actividad en la Consejería de Empleo y Mujer como directora general de Empleo y, posteriormente, en la Consejería de Economía e Innovación Tecnológica como directora general de Economía y presidenta de Avalmadrid. Desde julio 2008 es viceconsejera de Economía, Comercio y Consumo. Antes de incorporarse a la Administración, Piera desarrolló toda su actividad profesional en el ámbito de la banca corporativa y de negocios. Es economista, licenciada por la Universidad Complutense de Madrid y por la Universidad de Paris-X (Francia) y tiene formación directiva (IESE).

chos. Y vamos a simplificar las ayudas que damos a los servicios de consumo de los ayuntamientos.

### **¿Cómo es la relación con los municipios?**

Muy buena. Las oficinas de consumo municipales, igual que ocurre con las oficinas de las asociaciones de consumidores, tienen un contacto muy directo con los madrileños y sus necesidades. Nuestra labor consiste en apoyarlas y por eso queremos introducir cambios en las líneas de ayuda que les dedicamos. El objetivo es hacerles las cosas más fáciles para que puedan dedicarle más tiempo a sus vecinos.

### **¿Qué tipo de acciones conjuntas realizan?**

La Comunidad apoya económicamente a los servicios de consumo de los ayuntamientos para que puedan realizar acciones diversas. Por ejemplo, la publicación de folletos sobre los derechos del consumidor, o sobre cómo funciona el arbitraje de consumo. También colaboramos en talleres de formación en los colegios, y en otros ámbitos, como la inspección de productos potencialmente inseguros para evitar que lleguen al mercado y, si ya lo han hecho, retirarlos de la venta.

### **Denos un truco para acertar en nuestras compras y no tener que reclamar.**

No hay una receta infalible, pero creo que la información es clave. A veces damos las cosas por hechas y nosotros mismos provocamos el problema. Las condiciones de las compras suelen estar bien claras en los carteles que hay en las cajas y en los contratos. Parece algo obvio, pero hay que tomarse unos minutos en leerlas antes de pagar o firmar. Y si creemos que no nos han dado toda la información, entonces debemos reclamar.

## OMIC COLLADO VILLALBA

### Ciudadanos cada vez más conscientes de sus derechos

La Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) de Collado Villalba opera desde 1990, ofreciendo a los consumidores servicios de información, tramitación de reclamaciones, inspección, y educación. Amparo Ortiz Martín, concejala de Servicios Sociales, Sanidad y Consumo, destaca que la OMIC trabaja actualmente en la elaboración de un código de buenas prácticas para los empresarios del municipio, así como en campañas de inspección en colaboración con la Comunidad de Madrid, y en una propuesta de adhesión al sistema arbitral de las asociaciones de empresarios del municipio.

Para Ortiz, los ciudadanos son cada vez más conscientes de sus derechos como consumidores y los ejercen con mayor asiduidad. De este modo, las reclamaciones en su municipio se incrementan cada año "sobre todo en relación con los problemas que surgen al devolver un artículo comprado, y con el sector de las telecomunicaciones".

De cara al futuro, Ortiz vislumbra una mejoría notable en la protección de los derechos fundamentales de los consumidores y usuarios: "Nuestro reto debería ser concienciar a todos los profesionales que se relacionan con clientes sobre la



importancia de ofrecer productos y servicios seguros y de calidad, y así evitar posibles reclamaciones de los consumidores".

## OMIC VILLAVICIOSA DE ODÓN

### Internet mejora la capacidad del consumidor de reclamar

En enero de 1995, Villaviciosa de Odón abrió su Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC). Desde entonces, su propósito ha sido facilitar asesoramiento a los usuarios. En ella, además de tramitarse quejas y reclamaciones, se potencia la educación de los consumidores a través de talleres y jornadas informativas destinadas a mayores y estudiantes en colaboración con la Comunidad de Madrid.

Actualmente, la OMIC lleva a cabo un interesante proyecto de formación de escolares que, como recalca Vanesa García, concejala de Sanidad y Consumo, "son los consumidores del futuro".

Los nuevos hábitos de consumo han propiciado que surjan otros conflictos y reclamaciones. Ahora hay requerimientos sobre comercio electrónico, telefonía móvil y números de tarificación adicional que antes no había.

García manifiesta que el ciudadano tiene cada vez una mayor conciencia de qué se puede reclamar y cómo hacer valer sus derechos. El problema es que "se sigue sin pedir presupuesto previo a un servicio y sin leer la letra pequeña. Se facilitan datos importantes sin asegurarnos bien a quién se los proporcionamos, incluso se firman documentos sin leerlos detenidamente".



Aún así, paradójicamente las reclamaciones que se tramitan están muy bien documentadas gracias a la facilidad que tiene el usuario para informarse por Internet.



## 22 oficinas al servicio de los madrileños

Madrid cuenta con una red de 22 oficinas de atención al consumidor situadas en cada una de las Juntas Municipales de Distrito de la ciudad, además de una página web: la OMIC virtual es una herramienta de información muy útil en la que destacan los aspectos básicos de la compra de bienes y la contratación de servicios.

“En 2008 –señala Ángel Sánchez, director del Instituto Municipal de Consumo del Ayuntamiento de Madrid– se tramitaron 40.484 reclamaciones, frente a las 2.000 de 1983, cuando abrió la OMIC”.

El Instituto Municipal de Consumo investiga, a través de su Barómetro Municipal de Consumo, el grado de interés del ciudadano en esta materia. Los datos del 2008 son significativos: un 46,4% de los madrileños afirma conocer los servicios públicos de protección del consumidor y un 20,2% ha



utilizado estas prestaciones: Un 73,4% lo hizo para presentar una reclamación y un 18,3% para obtener información general.

Para mejorar estas cifras, “los servicios de protección al consumidor han de adaptarse a los cambios de los hábitos de consumo, incidiendo en la mejora de la calidad del servicio, sobre todo en la agilización de los procedimientos, y en la reducción del tiempo de gestión de las peticiones. Para ello es necesario impulsar la gestión electrónica de reclamaciones, proporcionando el acceso online a los servicios de la Administración”, añade Sánchez.

### OFICINAS MUNICIPALES DE INFORMAC. AL CONSUMIDOR

ALAMEDA DEL VALLE 918691479	POZUELO DE ALARCÓN 914522726
AJALVIR 918844047	RIVAS-VACIAMADRID 916602717
ALCALÁ DE HENARES 918771730	S. AGUSTÍN DE GUADALIX 918418002
ALCOBENDAS 916637001	S. FERNANDO DE HENARES 916737462
ALCORCÓN 916648269	S. LORENZO DEL ESCORIAL 918903644
ALGETE 916280871	SAN MARTÍN DE LA VEGA 918946111
ARANJUEZ 918922442	S.S. DE LOS REYES 916597137
ARGANDA DEL REY 918711344	SEVILLA LA NUEVA 918130001
BOADILLA DEL MONTE 916024200	TORREJÓN DE ARDOZ 916566969
BRUNETE 918159066	TORRELODONES 918549286
CIEMPOZUELOS 918930004	TORREMOCHA DEL JARAMA 918430019
COLLADO VILLALBA 918499800	TRES CANTOS 912938057
COLMENAR VIEJO 918459919	VALDEMORO 918099678
COSLADA 916278362	VILLANUEVA DE LA CAÑADA 918117315
DAGANZO DE ARRIBA 918875906	VILLANUEVA DEL PARDILLO 918100929
EL ESCORIAL 918901080	VILLAVICIOSA DE ODÓN 916219163
FUENLABRADA 916497023	MANCOMUNIDADES:
GALAPAGAR 918582298	SUROESTE DE MADRID 918141621
GETAFE 912027963	MISECAM 918745087
GUADARRAMA 918540051	LOS PINARES 918611522
HOYO DE MANZANARES 912795317	HENARES JARAMA 916278258 y 917130770
HUMANES DE MADRID 914982584	
LAS ROZAS 916402900	
LEGANÉS 912489734	
MADRID 010	
MAJADAHONDA 916349107	
MEJORADA DEL CAMPO 916791338	
MORALZARZAL 918427910	
MÓSTOLES 916647642	
NAVALCARNERO 918101391	
PARACUELLOS DE J. 916584875	
PARLA 912024745	
PINTO 912483800	

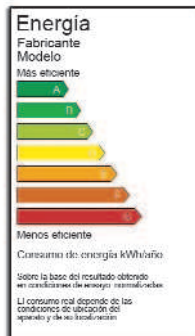
### OFICINAS REGIONALES DE INFORMAC. AL CONSUMIDOR

ALPEDRETE 918572190 y 915429912	NUEVO BAZTÁN 918735011
BUITRAGO DE LOZOYA 918680056 y 915429912	PEZUELA DE LAS TORRES 918869080 y 914673188
BUSTARVIEJO 918482004 y 915429912	PEDREZUELA 918433053 y 915310146
CAMPO REAL 918733230 y 5646560	ROBLADO DE CHAVELA 918995961 y 913640276
CHINCHÓN 918940084 y 917130770	ST. MARÍA DE LA ALAMEDA 918999012/81 y 913640276
COLMENAR DE OREJA 918943030 y 917130770	SANTORCAZ 918840001 y 914673188
EL BOALO (CERCEDA Y MATALPINO) 918559025	SANTOS DE LA HUMOSA 918848001/8295 y 915646560
EL MOLAR 918410009	SEVILLA LA NUEVA 918130001 y 918130617
FRESNEDILLAS DE LA OLIVA 918989009 y 913640276	SOTO DEL REAL 918476004 y 915310146
FUENTE EL SAZ DE JARAMA 916200003/1581 y 914673188	TALAMANCA DEL JARAMA 918417007 y 914673188
GUADALIX DE LA SIERRA 918470006 y 915310146	TITULCIA 918010470
LOZOYUELA-NAVAS-SIETEIGLESIAS 918694561 y 915429912	TORRELAGUNA 918430010
MANZANARES EL REAL 918530009/30 y 915429912	TORRES DE LA ALAMEDA 918868250 y 915646560
MECO 918860003	VALDEMAQUEDA 918984729/30
MIRAFLORES DE LA SIERRA 918443017 y 915310146	VALDEMORILLO 918977313
MORATA DE TAJUÑA 918730380 y 917130770	VALVERDE DE ALCALÁ 918859351 y 914673188
NAVALGAMELLA 918988008 y 913640276	VILLACONEJOS 918938214
	VILLAMANTA 918136001
	VILLAR DEL OLMO 918732161
	ZARZALEJO 918992287

# Los electrodomésticos también pueden ayudarnos a ahorrar

Ahorrar energía debiera ser un deber, no sólo para cuidar de nuestro bolsillo, sino fundamentalmente para minimizar el impacto que el consumo tiene sobre el medio ambiente. Pequeños gestos contribuyen más de lo que nos pensamos, como, por ejemplo, el uso que a diario hacemos de los electrodomésticos. A continuación recogemos una serie de pistas que nos ayudarán en nuestro objetivo:

Lo primero es fijarse en la etiqueta energética en el momento de la compra. La etiqueta (ver imagen) asigna una letra al aparato en función de su consumo energético. La más eficiente, la A, necesita un 55% menos de energía que cualquier electrodoméstico de las mismas características calificado como D. En los últimos años han aparecido categorías aún más respetuosas con el medio ambiente: A+ y A++.



Desde 2008, el consumidor debe realizar una vez al año, y a su cargo, una revisión del correcto funcionamiento de los electrodomésticos que produzcan frío o calor, como aparatos de aire acondicionado y calderas eléctricas. En ella se comprueba que el aparato realiza un correcto consumo energético. Para ello, el consumidor debe contratar dicha revisión con una empresa mantenedora de instalaciones térmicas autorizada por la Comunidad de Madrid (el Portal del Consumidor de [www.madrid.org](http://www.madrid.org) ofrece un buscador de empresas acreditadas).

## NEVERAS Y CONGELADORES

Las neveras y congeladores deben colocarse en el punto más fresco de la cocina y siempre lejos de las fuentes de calor o de las ventanas, dejando un espacio de por lo menos 10 cm. entre la pared y la parte de atrás del aparato. La

comida debe meterse en la nevera cuando esté a temperatura ambiente. La temperatura ideal está comprendida entre 0 y +4° C. La puerta debe abrirse lo menos posible y hay que sustituir las juntas de goma cuando estén estropeadas o aplastadas.

## LAVADORAS

Calentando menos agua se consume menos energía y se ahorra detergente. Hay que utilizar la lavadora sólo con la carga completa y con programas de lavado de bajas temperaturas (30-60° C). No hay que exagerar con el detergente

## LAVAVAJILLAS

Para las vajillas poco sucias, se debe emplear el ciclo económico, utilizando el ciclo intensivo sólo cuando se laven ollas o cacerolas muy sucias. También hay que enjuagar la vajilla antes de meterla en el aparato y seleccionar temperaturas no muy altas (por ejemplo, 50° C). No se debe emplear el programa de secado: en su lugar, basta con abrir la puerta del electrodoméstico y dejar secar al aire. Hay que limpiar regularmente el filtro y los orificios de los chorros, y lavar de vez en cuando con detergente la junta de goma de la puerta.

## HORNOS MICROONDAS

Los hornos microondas consumen la mitad que los hornos eléctricos tradicionales, porque cuecen más rápido y sin necesidad de precalentar. Si usamos un horno eléctrico tradicional, es mejor escoger el de aire, no abrir la puerta durante la cocción, precalentar sólo si es necesario y apagar el horno unos minutos antes de que la cocción finalice.







- 14/** Escaparates llenos de garantía
- 16/** Reclamaciones resueltas
- 24/** Respuestas a las preguntas más frecuentes
- 26/** Dónde solicitar un arbitraje



Asociación Regional de Consumo  
Comunidad de Madrid  
**ESTABLECIMIENTO  
ADHERIDO**  
**ARBITRAJE DE  
CONSUMO**



# Escaparates llenos de garantía

Miles de establecimientos en la Comunidad de Madrid exhiben el logotipo blanco y naranja del arbitraje de consumo en sus escaparates y publicidad, lo que significa que están adheridos a este sistema gratuito de resolución de quejas, dando a sus clientes un plus de calidad.

Este sistema garantiza una solución cuando surge un problema entre el empresario y el consumidor (aunque hay algunas excepciones, como casos de intoxicación, lesiones y delitos, que deben ser resueltos por otras instancias, como los tribunales de justicia).

El sistema arbitral de consumo resuelve cada año miles de reclamaciones y lo hace en unos pocos meses. En las páginas siguientes se exponen algunos de ellos.

Este procedimiento extrajudicial es gratuito tanto para el usuario que solicita un arbitraje como para la empresa que se adhiere al sistema. Y sólo funciona con aquellas empresas que se suman a él voluntariamente. También se da el caso de empresas que, sin estar previamente adheridas, aceptan resolver una reclamación concreta a través de esta vía.

## Laudos arbitrales de obligado cumplimiento

Un tribunal arbitral, en el que hay representantes de los consumidores y los empresarios, estudia cada caso en presencia del reclamante y del reclamado, y emite un laudo de obligado cumplimiento para ambas partes.

Pero, ¿qué ocurre si la empresa no cumple lo dictado en el laudo? Lo cierto es que no es habitual que esto suceda, pero en tal caso, el consumidor puede pedir al juzgado de primera instancia que ordene a la empresa la ejecución de la decisión arbitral.

Consumidor y empresario pueden asistir a la vista arbitral para defender su postura (al margen de que hayan enviado sus alegaciones por escrito). En ciertos casos, también pueden asistir a la vista sin moverse de su localidad gracias a la videoconferencia que emplea el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo de la Comunidad de Madrid y que funciona con los colegios territoriales abiertos por la Consejería de Economía y Hacienda en los ayuntamientos de Alcorcón, Collado Villalba, Galapagar, Móstoles, Rivas Vaciamadrid y San Fernando de Henares.

También se realizan videoconferencias cuando empresario y consumidor están en diferentes comunidades autónomas. Este sistema funciona ya en casos que afectan a reclamantes y reclamados de la Comunidad de Madrid y la Comunidad Valenciana.

Se puede solicitar un arbitraje en las oficinas municipales de información al consumidor (OMIC), las asociaciones de consumidores, en las juntas arbitrales municipales y en la de la Comunidad de Madrid (ver página 26). El Portal del Consumidor de [www.madrid.org](http://www.madrid.org) ofrece los datos de contacto permanentemente actualizados.

# Reclamaciones resueltas

La Comunidad de Madrid resuelve cada año miles de reclamaciones a través del arbitraje de consumo. 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.

Habitualmente, en el 70 por ciento de los casos los tribunales arbitrales dan la razón al consumidor total o parcialmente.



## Pagando los platos rotos

**LA CONSUMIDORA** contrató un servicio de mudanzas por el que pagó 1.682 euros. Al desembalar las cajas, se dio cuenta de que varios vasos de cristal y platos de porcelana estaban rotos y los muebles tenían numerosos arañazos.

La clienta intentó que **LA EMPRESA** respondiera por esos daños a través del seguro que incluía el servicio contratado, pero no obtuvo respuesta, por lo que decidió acudir en busca de ayuda al Instituto Regional de Arbitraje de Consumo de la Comunidad de Madrid.

La consumidora presentó diversas pruebas, como el contrato firmado, fotografías con los desperfectos, el burofax que había enviado a la compañía reclamando los daños, etc.

Una vez estudiado el caso, **EL TRIBUNAL ARBITRAL** decidió dar la razón a la consumidora y estableció que la empresa debía pagarle 841 euros en compensación por los daños y por el incumplimiento de contrato, que tenía incluido el desmontaje de las cajas pero que nunca se realizó.



## Misteriosa desaparición en la tintorería

**LA CONSUMIDORA** dejó una chaqueta en la tintorería pagando anticipadamente el servicio de limpieza, pero cuando acudió a recogerla comprobó que había desaparecido. Los responsables de la tintorería únicamente le explicaron que había habido un robo en el establecimiento, que entre las prendas robadas estaba su chaqueta y que el seguro de la empresa se encargaría de todo. Al ver que esto no sucedía, la consumidora optó por recurrir a la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid, donde le aconsejaron solicitar un arbitraje de consumo.

A pesar de no contar con la factura de compra de la prenda, adquirida varios meses antes, al estudiar el caso el **TRIBUNAL ARBITRAL** tuvo en cuenta un presupuesto orientativo que presentó la clienta en su reclamación, después de haberlo solicitado expresamente en el establecimiento donde había comprado la chaqueta.

Finalmente, **LA EMPRESA** tuvo que abonar 517 euros a la consumidora: 480 del valor orientativo de la prenda más los 37 euros que le habían cobrado por la limpieza.



## Mantenimientos que fallan de raíz

**LA CONSUMIDORA** encargó a una empresa la instalación de una caldera de gas y contrató con ella su mantenimiento pagando 70 euros por este servicio. Tres meses después, la caldera dejó de funcionar y la empresa acudió a repararla cobrando 50 euros argumentando que el fallo no era del aparato, sino del nivel insuficiente de presión en el agua, lo que hacía que la caldera no funcionara.

La clienta reclamó la devolución de los 120 euros pagados y la rescisión del contrato por considerar que no se había cum-

plido el compromiso de mantenimiento fijado en el contrato, extremo que rechazó **LA EMPRESA**.

**EL TRIBUNAL ARBITRAL** dio la razón a la consumidora explicando que, en el momento de la instalación, la empresa debía haber comunicado a la clienta que tenía que vigilar el nivel de presión del agua en el sistema para un correcto funcionamiento del aparato. La empresa tuvo que devolver el dinero cobrado y el contrato quedó rescindido, siguiendo el dictamen del tribunal.



## La lección terminó en acuerdo

**LA RECLAMANTE** contrató un curso a distancia que le había ofrecido un comercial. Según ella, antes de firmar el contrato, preguntó al asesor comercial si podía rescindirlo en cualquier momento y éste le dijo que sí. Pasados dos meses, la alumna pidió a la empresa la baja, pero **LA EMPRESA** le comunicó que no era posible, tal y como figuraba en la letra pequeña del contrato.

Asumida esta condición y al no poder demostrar que el comercial le había proporcionado una mala información, la alum-

na pidió al tribunal arbitral que se le permitiera fraccionar el pago de las cuotas pendientes, ya que su situación económica no le permitía pagar las cantidades mensuales pactadas.

La parte reclamada se mostró dispuesta a acceder a la propuesta de la alumna y que abonara el dinero adeudado en más mensualidades de las previstas.

**EL TRIBUNAL ARBITRAL** elevó a laudo este acuerdo entre las partes resolviendo así el caso.



## El paquete que nunca llegó a su destinatario

**EL CONSUMIDOR** adquirió por internet un coche en miniatura de metal y diez días después se encontró en su buzón un aviso de llegada de una empresa de correos, comunicándole que pasase a retirar el envío, pero al llegar a la oficina no se encontró el paquete. El usuario solicitó que la empresa de envíos le abonara el importe que había pagado por el coche: 36 euros.

**LA EMPRESA** se opuso a la reclamación manifestando que no podía precisar la razón por la que no había llegado el paquete al destinatario y que se desconocía si el

contenido del envío coincidía con el comprado por Internet.

Ante las manifestaciones de las partes, el **TRIBUNAL ARBITRAL** estimó parcialmente la reclamación debiendo la empresa de correos reintegrar al reclamante 15 euros como compensación parcial por la pérdida del paquete, ya que la empresa reclamada reconocía el extravío. El tribunal no decidió que se abonara la cantidad completa reclamada por tratarse de un envío ordinario, es decir, porque no existía declaración del contenido.





## Cambio de contador sin presupuesto previo

**LA CONSUMIDORA** tuvo un problema con el contador del gas y los técnicos de la compañía proveedora acudieron a su casa. Estos le cobraron por anticipado 440 euros por el cambio del contador. A pesar de no estar de acuerdo, la cliente accedió al pago por la premura que tenía para que se restableciese el suministro. Eso sí, inmediatamente después solicitó un arbitraje para obtener la devolución del dinero. La abonada consideraba que este cobro no debía darse por tener suscrito un contrato de mantenimiento con la entidad reclamada.

**EL TRIBUNAL ARBITRAL** constató que antes del cobro no se había presentado al usuario del servicio presupuesto alguno, vulnerando así su derecho a conocer el coste del servicio antes de decidir si aceptarlo o no.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el colegio arbitral acordó estimar la pretensión de la reclamante, por lo que **LA EMPRESA** de gas tuvo que devolver todo el dinero facturado irregularmente.



## Ofertas telefónicas poco claras

**EL CONSUMIDOR** compró una enciclopedia a un comercial en el metro y, antes de finalizar el plazo para el abono de todas las mensualidades, la empresa le hizo una oferta telefónica de ampliación de la colección por, según el reclamante, 99 euros, pago que aceptó. Pero, al terminar el abono de la primera parte de la oferta, la empresa le comunicó que le quedaban pendientes 200 euros correspondientes a la ampliación. El cliente sólo pagó 99.

**LA EMPRESA** aportó un documento supuestamente firmado por el cliente en el

que se confirmaba la recepción de la segunda parte de la enciclopedia, lo que la empresa presentó como una prueba de aceptación de la oferta, pero el consumidor negó haberlo firmado. La empresa esgrimió que lo habría rubricado alguien de su familia. Ninguna de las partes pudo demostrar las condiciones de la oferta de ampliación (ya que se hizo telefónicamente), así que **EL TRIBUNAL ARBITRAL** acordó que la deuda (101 euros) fuera asumida a medias por ambas partes. Así, el cliente tuvo que pagar a la empresa la mitad de lo que ésta le reclamaba.



## Reparaciones a medias

**LA CONSUMIDORA** contrató una mudanza en el transcurso de la cual se produjeron una serie de desperfectos en varios de los muebles y unos altavoces. El cliente remitió un fax a **LA EMPRESA** notificando los problemas y ésta envió a un empleado para realizar las reparaciones, pero el consumidor no quedó satisfecho.

Por ello, reclamó al tribunal arbitral un perito que valorase los desperfectos y que los servicios oficiales los reparasen adecuadamente. Si esto no fuese posible, pidió que le abonasen 600 euros para reparar todos

los desperfectos. Junto a la reclamación aportó fotografías del estado en que quedaron los enseres.

Tras comprobar que los daños habían sido producidos por la empresa de mudanzas (extremo que ésta no negó), el **TRIBUNAL ARBITRAL** estimó la pretensión del solicitante obligando a la empresa a recoger las cajas acústicas y llevarlas a un servicio técnico y a enviar un ebanista para reparar los arañazos de los diversos muebles. La alternativa que dio a la empresa fue el pago de 450 euros.



## Un vale con fecha de caducidad... ampliada

**LA CONSUMIDORA** compró un mueble en una tienda de decoración sita en un centro comercial, pero a la semana decidió devolverlo pidiendo que se le abonase el dinero pagado: 139 euros.

**LA EMPRESA** le comunicó que no devolvía el dinero, pero sí le daba un vale para que lo gastase en la tienda en el plazo de tres meses, una circunstancia que estaba perfectamente explicada en el tique de compra y también en las piezas de cartelería expuestas en la misma tienda.

Una vez en la vista arbitral, la cliente explicó que aceptaba el vale, pero no el sistema para gastarlo, ya que, de no comprar nada en tres meses, se veía obligada a volver a la tienda para renovar su vigencia, lo que era muy molesto. La empresa le ofreció ampliar su validez un año para que pudiera adquirir cualquier producto de la tienda con tranquilidad, pero si transcurrido ese plazo no lo había usado, perdería el dinero. La reclamante aceptó la oferta.

**EL TRIBUNAL ARBITRAL** elevó el acuerdo a laudo conciliatorio.

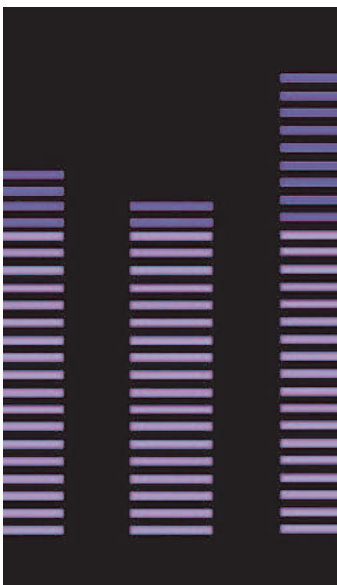


## A baja anticipada, multa justa

Transcurridos nueve meses desde que contrató su línea de telefonía móvil, **LA CONSUMIDORA** solicitó la baja al ver que la compañía le había impuesto una nueva tarifa con la que no estaba de acuerdo. La cliente actuó acogiéndose al derecho que asiste a los consumidores cuando la empresa modifica unilateralmente las condiciones contratadas.

**LA EMPRESA** le facturó 230 euros por la baja, ya que el contrato fijaba una penalización con dicha cantidad si el cliente rescindía el contrato sin que hubieran

transcurrido 12 meses desde el alta. Esta penalización por baja anticipada fue aceptada por la consumidora cuando contrató la línea animado por el obsequio de un terminal de alta gama. **EL TRIBUNAL ARBITRAL** dictó un laudo por el que reducía la multa proporcionalmente al tiempo que restaba hasta los 12 meses. Es decir, como el contrato tenía nueve meses de antigüedad en el momento de la baja, la consumidora sólo tuvo que pagar una penalización de 57,5 euros, equivalente a los tres meses que faltaban para completar su compromiso.



## Sin derecho a protestar

**EL CONSUMIDOR** llevó una radio al servicio técnico, donde le dijeron, de manera orientativa, que el problema era del sistema de alimentación y que el coste de la reparación era de unos 60 euros. Como el cliente tenía prisa por recuperar el aparato reparado, pidió que se realizara el arreglo.

La sorpresa vino cuando, al ir a recogerlo, el técnico le explicó que el trabajo había sido más complicado de lo previsto, ya que la avería era de un componente interno, no de la alimentación del aparato. El resultado era que la factura ascendía a 85 euros.

**LA EMPRESA** 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. Por lo tanto, el cliente no recuperó los 25 euros que había pedido que le fuesen abonados por la empresa.



## El caso del billete a ninguna parte

**LA RECLAMANTE** compró un billete de tren para viajar de Madrid a Pamplona en una máquina de autoventa con la ayuda de un comercial de la estación. La usuaria pidió un billete para viajar a las siete y cuarto. Llegado el día de la salida, al llegar a la estación a las 19 horas se percató de que en el billete no ponía 19.15, sino 07.15, con lo que no pudo viajar. Además, al anular el tramo de vuelta, se le cargó una comisión de cancelación del billete.

**LA EMPRESA** se opuso a la reclama-

ción y manifestó que la responsabilidad era de la usuaria al no especificar si se trataba de la mañana o de la tarde.

Ante las manifestaciones de las partes, **EL TRIBUNAL ARBITRAL** acordó estimar parcialmente la pretensión de la parte reclamante. Estimó que la responsabilidad del error era compartida por ambas partes, ya que ninguna de las dos especificó la hora exacta. Así, el coste del billete y la comisión de anulación del billete de vuelta se repartió al 50% entre los dos.



## Leer las condiciones evita disgustos

**LA CONSUMIDORA** acudió al tribunal arbitral pidiendo que su compañía de telefonía móvil le devolviese 350 euros cobrados por, supuestamente, haber empleado desde su terminal un servicio de acceso a internet. La clienta había contratado una modalidad de servicio que incluía limitar las llamadas de voz a un máximo de 90 euros mensuales. Al recibir una factura mucho más elevada y no pagarla, la compañía le cortó la línea telefónica.

**LA EMPRESA** acreditó ante el tribunal que el número de teléfono móvil de la abo-

nada había sido empleado para realizar las conexiones a internet en cuestión y que el límite de 90 euros sólo se aplicaba a las llamadas de voz, tal y como figuraba en el texto del contrato.

**EL TRIBUNAL ARBITRAL** desestimó la reclamación, ya que quedó demostrado que en el momento de la compra el teléfono ya incorporaba el servicio de acceso a internet y que, si la consumidora no hubiera querido emplearlo, ella misma hubiera podido desactivarlo desde el mismo aparato.



## Reparaciones sin garantía

**EL CONSUMIDOR** contrató la reparación de su congelador. El técnico lo reparó y le cobró 450 euros. Una semana después volvió a estropearse. El servicio técnico le indicó que la causa era posiblemente una falta de gas, por lo que procedió a la carga. Un mes después volvió a fallar, avisando de nuevo al servicio técnico, que no se presentó en el domicilio, por lo que el consumidor compró otro aparato y reclamó la devolución de lo cobrado.

**LA EMPRESA** rechazó la reclamación explicando que cuando el cliente le llamó

por última vez, el técnico le informó por teléfono de que el problema parecía ser de nuevo la falta de gas y le ofreció el servicio de carga con el coste correspondiente. El consumidor negó que se le hubiera dado esta información e insistió en que el servicio fue solicitado, pero que nadie apareció.

**EL COLEGIO ARBITRAL** estimó la pretensión del reclamante, por lo que la empresa tuvo que devolver los 450 euros. El laudo estima que el servicio cobrado no cumplió la finalidad para la que se contrató (la reparación de la avería).





## El acuerdo llegó con el arbitraje

**EL CONSUMIDOR** compró un juego de cadenas en el establecimiento reclamado y al cabo de dos días decidió cambiarlo por otro artículo, pero el establecimiento no se lo permitió. El consumidor reclamó la devolución del dinero o el cambio del artículo por otro porque el producto seguía precintado, es decir, no se había usado.

**LA PARTE RECLAMADA** manifestó que el motivo por el que no devuelve este artículo es evitar los abusos de algunos clientes que compran las cadenas y cuan-

do acaba la temporada o hacen el viaje que tienen que realizar, intentan devolverlas. Para evitar estos abusos se dispone de cartelería en el punto de venta de estos artículos informando a los clientes que no tienen devolución. No obstante, con el fin de satisfacer la demanda del reclamante, durante el arbitraje ofreció el cambio de este artículo por otro de importe igual o superior, abonando la diferencia.

**EL COLEGIO ARBITRAL** elevó a laudo el acuerdo entre las partes.



## Piezas de segunda mano ¡sin garantía!

**EL CONSUMIDOR** acudió al taller reclamado por una avería en su vehículo. El técnico le indicó que tenía que cambiar la caja de mariposas, dándole dos posibilidades: colocar una pieza nueva u otra de segunda mano. Aceptó esta segunda opción por lo que pagó 225 euros, pero al mes, al cabo de 200 kms, el coche volvió a presentar la misma avería, no aceptando el taller la reparación alegando que la pieza de segunda mano que le pusieron no tenía garantía. El cliente pidió que le cambiaran la pieza por otra en buenas condiciones o por una pieza original abo-

nando la diferencia.

**LA EMPRESA** reiteró durante la vista arbitral que este tipo de piezas carecen de garantía y que así se lo había transmitido al cliente antes de dejar el coche para su reparación en el taller.

Ante las manifestaciones de las partes, **EL TRIBUNAL ARBITRAL** estimó las pretensiones de la parte reclamante, por cuanto es indiscutible que tanto la pieza reemplazada como la mano de obra están sujetas a garantía.



## El móvil del que nadie se hacía responsable

**EL CONSUMIDOR** se acogió a una oferta de su teleoperadora obteniendo un terminal de teléfono a cambio de 75 puntos acumulados en su cuenta y 165 euros. El móvil comenzó a manifestar problemas y tuvo que ser reparado tres veces en cuatro meses. La cuarta vez que se envió para su reparación, el servicio técnico declaró que no podía ser reparado al tener restos de cal y óxido en los blindajes. El usuario pidió la devolución de los puntos y del dinero.

**LA TELEOPERADORA** reclamada se opuso a la devolución explicando que había

hecho todo lo posible para solucionar los problemas manifestados por el reclamante, y que no podía cambiar el móvil por otro porque esa era una decisión de la empresa fabricante, que lo había denegado por tener óxido en su interior.

**EL TRIBUNAL ARBITRAL** decidió que la empresa de telefonía debía devolver los 165 euros al cliente, ya que le había vendido un producto defectuoso y porque el servicio técnico no había demostrado que la aparición de óxido fuera imputable al consumidor.



## Un abrigo corto de mangas

**LA CONSUMIDORA** compró un chaquetón de piel y lo dejó en la tienda para que le subieran el largo y las mangas. Al recogerlo vio que tenía el forro descosido y que, al probarse la prenda, las mangas le subían hasta el codo. Lo llevó a reparar en dos ocasiones sin resultados óptimos, por lo que pidió un chaquetón nuevo o la devolución del dinero que pagó por él: 5.000 euros.

**LA EMPRESA** explicó que se le habían hecho arreglos de forro y mangas, pero que si la clienta no estaba contenta a lo

mejor se le podría cambiar o modificar las mangas de nuevo para que quedarán a su gusto.

**EL TRIBUNAL ARBITRAL** decidió que la empresa devolviera a su clienta 600 euros para que ésta pudiera elegir y pagar a otra peletería que reparara todos los desperfectos que presentaba el abrigo. No asumió la petición de devolución del importe total del abrigo toda vez que la prenda no había perdido su finalidad y podía ser usado con las modificaciones necesarias en mangas y forro.



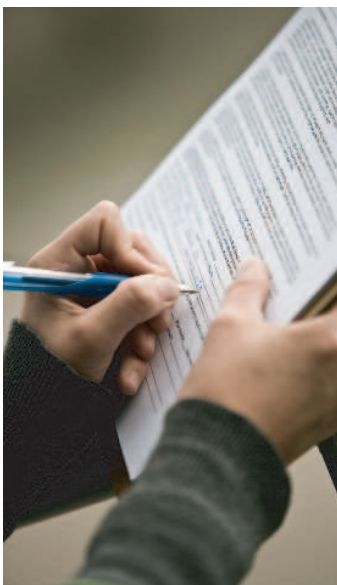
## Un sombrero que nunca debió limpiarse

**LA CONSUMIDORA** llevó al establecimiento reclamado cuatro sombreros para su limpieza abonando por ello 12 euros. Al recogerlos comprobó que estaban deformados. Según ella, el desperfecto se debía a que habían sido planchados. Además del abono de los 12 euros, solicitó una indemnización de 60 euros por cada sombrero.

**LA EMPRESA** manifestó desconocer si los sombreros fueron o no planchados y ofreció limpiarlos en seco de nuevo. Reconoció que tal vez fue un error del

establecimiento admitir dichas prendas para su limpieza pero por una relación de confianza, lo hicieron.

**EL TRIBUNAL ARBITRAL** acordó que la empresa devolviera los 12 euros más 35 euros por cada sombrero, ya que la etiqueta de los sombreros indicaba que no podían limpiarse, aspecto que la empresa debió haber comprobado para rechazar el servicio. Para calcular la indemnización, se tuvo en cuenta el valor estimado de las prendas minorada en función de la fecha de adquisición.



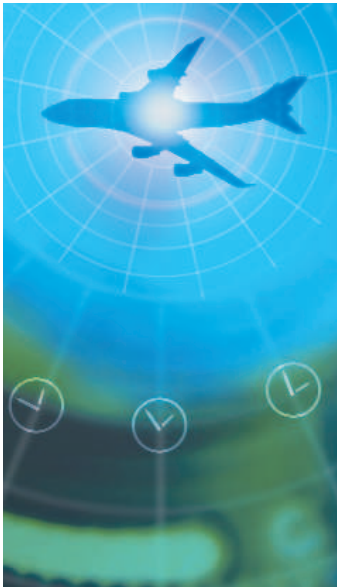
## Fallido campamento de verano

**LA CONSUMIDORA** contrató un campamento de verano para su hijo pagando 500 euros. Pero al ser imposible la asistencia por motivos personales, trató de contactar con la empresa para anular el contrato, sin que pudiera hablar con ella hasta el mes de agosto en que se celebraba la actividad.

**LA EMPRESA** se opuso a la reclamación explicando que el contrato establecía que si la baja se realizaba a partir del 1 de julio, se perdía todo el dinero abonado.

A preguntas del **TRIBUNAL ARBITRAL**,

la empresa demostró que el documento de condiciones generales de la reserva había sido firmado por la contratante y se había adjuntado al documento de reserva de plaza entregado a la reclamante. Además, explicó que existían diversas formas de contactar con ella a través de correo, página web, teléfono... El tribunal acordó que la empresa no devolviera el dinero, ya que consideró que la clienta había sido informada convenientemente de las condiciones de reserva y que existían medios suficientes para haber comunicado la rescisión del contrato en cualquier momento.



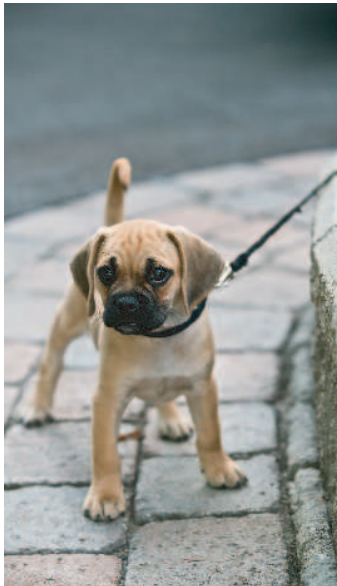
## Volando por azar

**LA RECLAMANTE** compró un billete de avión por 314 euros a través de una agencia de viajes. Al llegar al aeropuerto, el vuelo ya había partido, puesto que la compañía había modificado el horario, una circunstancia que la agencia no le había notificado. Por ello, solicitó una indemnización de 1.000 euros.

**LA EMPRESA** explicó que el cliente consiguió finalmente volar porque el avión se estropeó y tuvo que volver al aeropuerto consiguiendo que le readmitieran en

ese vuelo. No obstante, el avión salió diez horas después. Además, aseguró haber dejado un mensaje con el cambio en el contestador del cliente.

**EL TRIBUNAL ARBITRAL** consideró acreditado que la empresa reclamada no comunicó el cambio al cliente. Este finalmente pudo viajar por la concurrencia de una serie de casualidades, pero no en las condiciones inicialmente contratadas. Por ello, la empresa tuvo que abonar al reclamante 157 euros por los perjuicios.



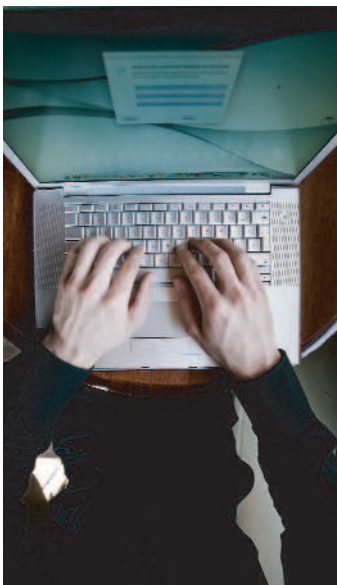
## Un perro no es un producto cualquiera

**EL CONSUMIDOR** adquirió un cachorro de perro raza pomerania en una tienda, manifestando síntomas de enfermedad desde la misma fecha de la compra, con diarrea, garrapatas etc. La tienda mantuvo el animal dos días en observación, sin detectar problemas. Un mes después, el cliente llevó el cachorro a otro veterinario, que comprobó que padecía una lesión grave que se apreció por la existencia de "soplo holosistólico evidente a la auscultación cardíaca", según el informe veterinario.

**LA EMPRESA** le ofreció sustituir el ani-

mal por otro de la misma raza, pero el cliente no lo aceptó por no tratarse de un producto sino de un ser vivo. Este solicitó la devolución del coste de adquisición del perro o que la tienda asumiera los gastos veterinarios que pudieran derivarse de la enfermedad durante la vida del animal.

**EL TRIBUNAL ARBITRAL** estimó parcialmente la pretensión del reclamante: se quedaría con el perro y la tienda le devolvería la mitad de lo pagado en la compra. Rechazó el pago del tratamiento de por vida por no ser jurídicamente viable.



## Las solicitudes de baja hay que probarlas

**EL CONSUMIDOR** acudió al sistema arbitral tras intentar, en vano, solucionar una reclamación con su teleoperadora. El usuario sostenía que había comunicado por teléfono a la empresa que quería cursar baja en la tarifa plana de internet. Sin embargo, al mes siguiente siguió recibiendo la factura habitual. A partir de recibir esa factura, el abonado volvió a pedir la baja, que sí se hizo efectiva, y reclamó la devolución del dinero cobrado ese último mes.

**LA EMPRESA** explicó durante la vista arbitral que no existía constancia de la pri-

mera petición, ya que sólo había registrado una llamada en la que se interesaba por los gastos de cancelación del contrato.

**EL TRIBUNAL ARBITRAL** pidió al cliente que demostrara con el acuse de recibo de un fax, correo postal o electrónico el haber comunicado la baja a la compañía, pero éste sólo pudo aportar la comunicación por escrito de la segunda petición. Al no existir prueba documental de la primera solicitud, el tribunal dio la razón a la compañía, y el abonado no pudo recuperar el dinero reclamado.





# Respuestas a las diez preguntas más frecuentes

## ¿En cuánto tiempo se resuelve un arbitraje?

- Varía en función del tipo de caso, pero por lo general el proceso suele resolverse en unos pocos meses. Este plazo suele ser bastante más corto que un juicio.

## ¿Quién paga el proceso?

- La Administración. Los arbitrajes son gratuitos tanto para el consumidor como para la empresa.

## He leído que las reclamaciones que se resuelven mediante arbitraje se ven en un tribunal del que forman parte un árbitro de una asociación de consumidores y otro de una de empresarios. ¿Uno defiende al consumidor y el otro al empresario reclamado?

- No, los árbitros que integran el colegio arbitral son imparciales, objetivos e independientes y actúan con criterios de legalidad y equidad con independencia de que el reclamante o reclamado esté o no asociado.

## Si el tribunal arbitral me da la razón como reclamante y luego la empresa no cumple el laudo, ¿qué hago?

- No se suelen dar casos de incumplimiento. No obstante, como el laudo tiene los mismos efectos que una sentencia, si se incumple, el consumidor puede solicitar que se ejecute al Juez de Primera Instancia del lugar donde se dictó. Este proceso judicial es gratuito si la cuantía de la reclamación no supera los 900€.

## Si no estoy de acuerdo con el laudo que han dictado los árbitros. ¿Qué puedo hacer?

- Los laudos sólo pueden ser recurridos ante los tribunales de justicia por cuestiones de forma, no de fondo. Lo que se puede hacer en el plazo de diez días desde que se recibe el laudo, es pedir al colegio arbitral aclaraciones o correcciones de errores mecanográficos o similares.

## Si llego a un acuerdo con la empresa, ¿hace falta seguir con el arbitraje?

- Si las dos partes (consumidor y empresa) han expresado su voluntad de aceptar la vía arbitral de consumo para resolver la controversia y el colegio arbitral ya ha sido nombrado, han de ser las dos partes las que acepten desistir del procedimiento arbitral, ya que si una de las dos se opone el colegio arbitral está obligado a dictar un laudo.

## ¿Qué ventajas tiene que una empresa esté adherida al sistema arbitral?

- Para las empresas la adhesión a este sistema, es una garantía de calidad y buen servicio que ofrece al consumidor. A las empresas que se adhieren al sistema arbitral de consumo la Administración les otorga un distintivo especial con el símbolo naranja y blanco del arbitraje que pueden exhibir en sus establecimientos y en su publicidad como garantía de calidad y buen servicio. El arbitraje evita costes y dilaciones en la resolución de reclamaciones con los clientes.

## Si presento una reclamación, ¿puedo presentar una solicitud de arbitraje?

- Lo aconsejable es que si se sabe que la empresa está adherida al sistema arbitral de consumo, se presente directamente una solicitud de arbitraje. Si se desconoce o la empresa no está adherida, se aconseja presentar inicialmente una reclamación para que la Administración correspondiente intente una mediación. Si la mediación no prospera, el reclamante podrá ir a los tribunales. Por otro lado, las reclamaciones, lleguen o no a buen puerto, ayudan a la Administración a investigar de oficio si la empresa comete o ha cometido infracciones en materia de consumo y, en ese caso, abrir un expediente sancionador.

## Si presento una solicitud de arbitraje, ¿puedo acudir a la vía judicial?

- No, estas dos vías son incompatibles y excluyentes. Sólo si la empresa rechaza el arbitraje el consumidor podrá acudir a la vía judicial. Por cierto, esta última vía es la única manera de reclamar en los casos en los que existan lesiones, intoxicación, indicios de delito...

## En los casos de alquiler de una vivienda entre particulares, ¿puedo acudir al arbitraje de consumo?

- El arbitraje de consumo resuelve reclamaciones entre particulares y empresas o profesionales. Es decir, si el arrendador fuera una empresa que tiene como actividad principal el arrendamiento y alquila a un particular, éste sí podría acudir al arbitraje de consumo. Por otro lado, la Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio está diseñando un sistema de arbitraje que entrará en funcionamiento próximamente para facilitar la resolución de problemas que surjan entre particulares, arrendador y arrendatario.

# Dónde solicitar un arbitraje

Los madrileños pueden obtener información y presentar una solicitud de arbitraje de consumo en cualquiera de las oficinas municipales de información al consumidor (OMIC) de la región, la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid y a través del Portal del Consumidor de [www.madrid.org](http://www.madrid.org).

Los casos serán estudiados por las juntas y colegios arbitrales que figuran más abajo, en los iconos. En caso de que en la localidad de residencia del consumidor no exis-

ta junta ni colegio arbitral, o si el arbitraje afecta a un consumidor y una empresa que se encuentran en localidades diferentes, el caso será derivado al Instituto Regional de Arbitraje de Consumo de la Comunidad para su tramitación.

El Instituto Regional de Arbitraje de Consumo de la Comunidad ha creado seis colegios arbitrales territoriales, con el fin de acercar este servicio a los ciudadanos (ver los iconos rojos).



Portal del Consumidor de [www.madrid.org](http://www.madrid.org)



Junta Arbitral Regional  
Tel. 91 5803304



Colegio Arbitral de Alcorcón  
Tel. 91 6648269



Colegio Arbitral de Collado Villalba. Tel. 91 8499800



Colegio Arbitral de Galapagar. Tel. 91 8582298



Colegio Arbitral de Móstoles  
Tel. 91 6647642



Colegio Arbitral de Rivas Vaciamadrid. Tel. 91 6602717



Colegio Arbitral de San Fernando de Henares. Tel. 91 6737462



Junta Arbitral de Madrid  
Tel. 010 y 91 5888371



Junta Arbitral de Alcobendas  
Tel. 91 6637001



Junta Arbitral de Alcalá de Henares. Tel. 91 8771730



Junta Arbitral de la Mancom. de Consumo Henares-Jarama (Coslada). Tel. 91 6278258



Junta Arbitral de Getafe.  
Tel. 91 20279 63



Junta Arbitral de la Zona Noroeste (Majadahonda)  
Tel. 91 6349107



Oficinas Municipales de Información al Consumidor (ver página 11)



Junta Arbitral Nacional  
Tel. 91 8224418



# Dónde reclamar lo que es de uno

La Comunidad de Madrid cuenta con un servicio telefónico dirigido al consumidor donde puede resolver sus dudas: el 012. Además, los ciudadanos disponen de más información en Consumadrid, el Portal del Consumidor de [www.madrid.org](http://www.madrid.org), en la oficina de consumo de su ayuntamiento (ver lista en la pg. 11) y en las asociaciones de consumidores (los datos de contacto figuran en el Portal del Consumidor). La Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid tramita todas las reclamaciones que le presentan los consumidores. Parte es resuelta directamente por este órgano y otra canalizada a organismos con competencias propias en ciertas materias, como los listados aquí, a los que el consumidor también puede ir directamente.

### **ALIMENTACIÓN E HIGIENE ALIMENTARIA**

Dirección General de Ordenación e Inspección de la Comunidad de Madrid. Consejería de Sanidad. Paseo Recoletos, 14. 28001 Madrid. Teléfono: 91 426 93 02.

### **AVIACIÓN CIVIL Y SERVICIOS AEROPORTUARIOS**

El organismo competente para resolver reclamaciones por problemas en los vuelos es el Servicio de Inspección y Relaciones con Usuarios de la Dirección General de Aviación Civil del Ministerio de Fomento (Pº Castellana, 67; 28071 Madrid. Tlf. 91 597 83 21/ 72 31; Fax. 91 597 83 00 o 91 597 86 43. Dirección de correo electrónico: [pasajeros.aereo@fomento.es](mailto:pasajeros.aereo@fomento.es)).

En caso de problemas con los servicios aeroportuarios, el usuario debe dirigirse a: Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (AENA). Dirección de Operaciones y Sistemas de Red. División de Servicios Aeroportuarios. Ministerio de Fomento. C/ Peonías, 2. 28042 Madrid. Teléfono: 902 404 704. Dirección de correo electrónico: [servicios-aeroportuarios@aena.es](mailto:servicios-aeroportuarios@aena.es)

### **BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS**

Servicio de Reclamaciones del Banco de España. Calle Alcalá, 48. 28014 Madrid. Tlf.: 913386530.

### **EMPRESAS DE SUMINISTROS (GAS, AGUA, ELECTRICIDAD...)**

Dirección General de Industria, Energía y Minas. Consejería de Economía y Hacienda. Comunidad de Madrid. C/ Cardenal Marcelo Spínola, 14. Edif. F-4. 28016 Madrid. Tlf: 91 580 21 94 y 91 580 21 00.

### **HACIENDA**

Oficina del Defensor del Contribuyente. Consejería de Vicepresidencia y Portavocía del Gobierno. Comunidad de Madrid. Gran Vía, 43-4º. 28013 Madrid. Teléfono: 91 720 97 85.

### **SEGUROS**

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Ministerio de Economía. Paseo de la Castellana, 44. 28046 Madrid. Tlf: 91 339 70 00. Servicio de Reclamaciones: 902 19 79 36.

### **SISTEMA SANITARIO DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

Defensor del Paciente. Consejería de Sanidad. Comunidad de Madrid. C/ Alcalá 21, 8ª planta. 28014 Madrid. Tlf: 91 360 57 34. Correo: [defensor.paciente@salud.madrid.org](mailto:defensor.paciente@salud.madrid.org)

### **TELEFONÍA FIJA, MÓVIL E INTERNET**

Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información. Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. C/ Capitán Haya, nº 41. 28071 Madrid. Teléfono: 901 33 66 99. Página web en Internet: [www.usuariostelego.es](http://www.usuariostelego.es)

### **TRANSPORTE TERRESTRE**

Juntas Arbitrales de Transporte de la Comunidad de Madrid. Dirección General de Transportes. Consejería de Transportes e Infraestructuras. C/ Orense, 60. 28020 Madrid. Teléfonos: 91 580 29 58/83 y 91 580 28 00. Correo: [juntas.arbitrales@madrid.org](mailto:juntas.arbitrales@madrid.org)

### **METRO DE MADRID**

C/ Cavanilles, 58. 28007 Madrid (Reclamaciones: 902 44 44 03). Consorcio Regional de Transportes. Pl. Descubridor Diego de Ordás, 3. 28003 Madrid. Teléfonos: 91 580 35 90/45 40.

### **TURISMO (ALOJAMIENTO, AGENCIAS DE VIAJES...)**

La Dirección General de Turismo, que pertenece a la Consejería de Cultura, Deporte y Turismo de la Comunidad de Madrid. Se encuentra en la calle Príncipe de Vergara, 132-5ª planta. 28002 Madrid. Tiene dos teléfonos que pueden ser de utilidad a los consumidores. Por un lado, el teléfono de información general 91 580 22 00 y, por otro, el de información de turismo: 902 100 007. Fax: 91 564 34 85.



# Pistolas y otros productos láser, siempre en el punto de mira

Las pistolas y otros productos láser pueden ocasionar lesiones, principalmente oculares, por lo que es importante saber qué se está comprando y si cumple con los requisitos de seguridad.

En primer lugar, estos productos deben mostrar la clasificación del tipo de láser que emplean (clase 1, 2, 3A, 3B y 4) acompañada de un texto explicativo. Además, estos artículos deben llevar:

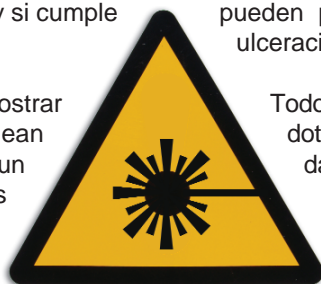
- una indicación clara de la localización de todos los orificios láser,
- en productos a partir de clase 2, etiqueta de peligro,
- para los láser de clase 3B ó 4, una etiqueta cerca de la abertura a través de la cual se emite la radiación láser que diga: **ABERTURA LÁSER o EXPOSICIÓN PELIGROSA – POR ESTA ABERTURA SE EMITE RADIACIÓN LÁSER.**

En los paneles de acceso de la cubierta protectora pondrá: **PRECAUCIÓN: RADIACIÓN LÁSER PRESENTE AL ABRIR.**

Los sistemas láser de clase 3A, 3B y 4 sólo deberían ser utilizados por personas que hayan recibido formación adecuada debido al riesgo que implica su uso.

En general, es conveniente evitar al máximo la exposición a la radiación láser. Si un haz intenso se enfoca sobre la retina, podría provocar pérdida de

visión. Aunque la piel tolera mucho mejor que el ojo la exposición a este tipo de energía, en ella también pueden producirse daños, como pigmentación, ulceración o carbonización.



Todos los productos láser tienen que estar dotados de una cubierta protectora, que impida el acceso humano a la radiación láser.

Y una de las cosas más importantes que hay que recordar es que los productos láser no se pueden utilizar para juegos, por lo que nunca deben tener apariencia de juguete ni incitar al juego (que realice representaciones de motivos infantiles, por ejemplo).

ETIQUETA DE CADA TIPO	DESCRIPCIÓN
PRODUCTO LÁSER DE <b>CLASE 1</b>	Es el más seguro en condiciones normales de uso
RADIACIÓN LÁSER. NO MIRAR FIJAMENTE AL HAZ. PRODUCTO LÁSER DE <b>CLASE 2</b>	No es peligroso, pero se debe evitar fijar la vista en el rayo de forma continuada
RADIACIÓN LÁSER. NO MIRAR FIJAMENTE AL HAZ. PRODUCTO LÁSER DE <b>CLASE 3A</b>	Mirar directamente en el haz a través de instrumentos como prismáticos es peligroso
RADIACIÓN LÁSER. LA EXPOSICIÓN AL HAZ ES PELIGROSA. PRODUCTO LÁSER DE <b>CLASE 3B</b>	La visión directa en el haz del láser es siempre peligrosa
RADIACIÓN LÁSER. LA EXPOSICIÓN DE LOS OJOS O LA PIEL A LA RADIACIÓN DIRECTA O DIFUSA DEL HAZ ES PELIGROSA. PRODUCTO LÁSER DE <b>CLASE 4</b>	Producto de gran potencia. La visión directa es siempre peligrosa. Puede causar daños en la piel. Peligro de incendio.



El Portal del Consumidor de [www.madrid.org](http://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.

**JUGUETE CON PIEZAS DE CARTÓN PARA ENCAJAR MODELO: VAMOS A LA GRANJA**

Riesgo: Asfixia porque puede generar piezas pequeñas.

**MULTIROBOT DE COCINA MARCA: TULUS, MODELO: TL-1010**

Riesgo: Cortes y heridas porque las cuchillas no están suficientemente protegidas.

**CERAS PLÁSTICAS MARCA: MANUEL HEROS, MODELO: REF. 0252148**

Riesgo: Intoxicación por bario.

**MOCHILA PORTABEBÉ MARCA: CAMMINO**

Riesgo: Caída y lesiones porque faltan instrucciones de uso y las correas no tienen las dimensiones mínimas exigidas.

Los consumidores que tengan alguno de estos artículos pueden reclamar al fabricante y, de conservar el tique de compra, pueden reclamar directamente al establecimiento donde lo adquirieron en su día, sea cual sea el tiempo transcurrido.





## MÁS BECAS PARA COMER EN EL 'COLE'

El Gobierno regional concede este curso 109.000 becas de comedor para alumnos de Educación Infantil públicos y privados autorizados, y de colegios públicos y concertados de Primaria y de Secundaria Obligatoria. Así, las ayudas llegarán a 10.000 beneficiarios más que el curso anterior.

## RECURSOS PARA MUJERES MALTRATADAS

El 61,8% de los madrileños encuestados por el Gobierno regional conoce los recursos públicos de atención a víctimas y el 70,8% sabe de la existencia de teléfonos de ayuda, según un informe de la Consejería de Empleo y Mujer.



## MÁS SEGURIDAD EN LAS PARADAS DE BUS

Cerca de 5 millones de euros se destinarán a mejorar la seguridad de 224 paradas de autobús en 47 municipios en 2009. Se construirán 186 dárseñas separadas del resto del tráfico rodado con zonas de espera para los viajeros y de estacionamiento para los autobuses, y se mejorarán otras 38 ubicadas en travesías urbanas.

## LA CITA PREVIA PARA EL MÉDICO AVANZA

Los usuarios de los centros de salud La Garena en Alcalá de Henares, Federica Montseny en Madrid capital y el del municipio de Robledo de Chavela ya pueden pedir, consultar o cambiar su cita con el médico de primaria a través de internet. El servicio ya está disponible las 24 horas para 23 centros de salud.

## RECUPERANDO EL PATRIMONIO REGIONAL

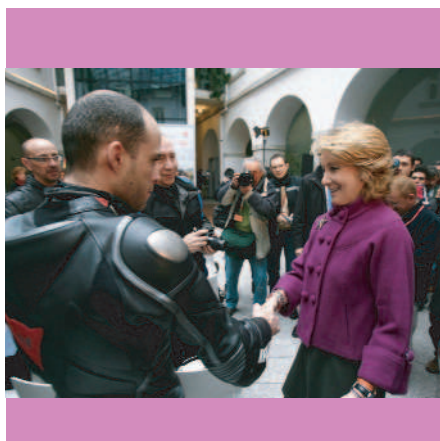
El Gobierno regional ha invertido casi 15 millones de euros provenientes del denominado 1% cultural (dinero que se detrae de obras públicas) en la conservación, enriquecimiento y difusión del patrimonio histórico y artístico de la región desde 2006, cuando se puso en marcha esta fórmula. Se ha actuado en 20 castillos, plazas, iglesias...

## TALLERES CONTRA LA INTOLERANCIA

La Comunidad de Madrid, a través de la Dirección General de Juventud y en colaboración con el Movimiento contra la Intolerancia, ha desarrollado un programa de sensibilización y prevención de conductas de intolerancia, racismo y violencia entre alumnos de la ESO en el que han participado unos 10.000 jóvenes.

## TURISMO ACCESIBLE PARA TODOS

La Comunidad ha puesto en marcha un plan con el que se pretende que los establecimientos turísticos ofrezcan el máximo confort a los visitantes con algún tipo de discapacidad o movilidad reducida. El primer paso del plan es evaluar el grado de accesibilidad que presentan hoteles y otros establecimientos turísticos.



## MÁS SEGURIDAD PARA LOS MOTEROS

La presidenta regional, Esperanza Aguirre, ha firmado un protocolo con las asociaciones de moteros para la mejora de la seguridad vial. A lo largo de 2009 se instalarán sistemas de protección para motoristas en 108 tramos de la red de carreteras con mayor índice de siniestralidad entre usuarios de estos vehículos.

## 3.000 MILLONES PARA AYUDAR A PYMES

En los últimos meses, la Comunidad de Madrid ha promovido convenios por más de 3.000 millones para ayudar a pymes y autónomos con entidades como el Banco Europeo de Inversiones, Caja Madrid, CEIM o Cocim. La Consejería de Economía y Hacienda coordina e informa de todas estas ayudas.



## MÁS SEGURIDAD PARA LOS CELÍACOS

La Unión Europea ya permite etiquetar con la leyenda "sin gluten" cualquier producto cuyo contenido en esta proteína esté por debajo de los 20 miligramos por kilo (caso del 70% de los alimentos que hay en el mercado). La nueva norma da más seguridad a los celíacos en sus compras, que también resultarán más baratas.



## PROHIBICIÓN DE LAS 'TELES' DE PLASMA

La Comunidad Europea prepara una nueva legislación sobre eficiencia energética que puede suponer la prohibición de los televisores de plasma. Y es que este tipo de pantallas consume hasta cuatro veces más que las LCD y emite hasta cuatro veces más dióxido de carbono que las 'teles' catódicas.

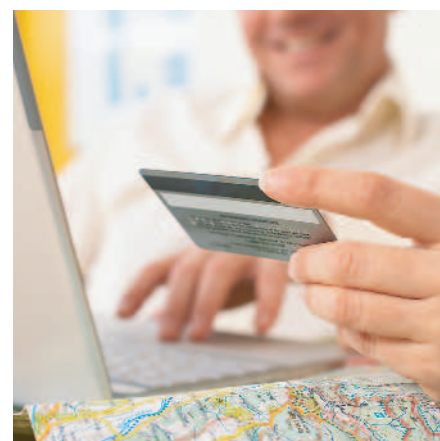
## OBJETIVO: MENOS PESTICIDAS TÓXICOS

El Parlamento Europeo ha aprobado un paquete de normas para reducir la cantidad de pesticidas utilizados, impidiendo la pulverización aérea y su uso cerca de parques, escuelas, hospitales, ríos y lagos. Estas normas también contemplan la prohibición de determinados pesticidas que son muy tóxicos.



## UNO DE CADA TRES COMPRA POR INTERNET

Uno de cada tres ciudadanos de la UE realiza compras por Internet. Esta cifra es pequeña para el Parlamento Europeo, que ha aprobado un informe que considera que la falta de confianza es uno de los problemas básicos del comercio electrónico. El informe propone medidas para impulsarlo.



# sopa de enigmas

Consumi y toda su familia te invitan a jugar a la sopa de letras. Hay que buscar ocho palabras que están ocultas entre todas las letras. Ten en cuenta que las palabras pueden leerse de izquierda a derecha, de derecha a izquierda, de arriba abajo o de abajo arriba. Son todas palabras que tienen que ver con el mundo del consumo. Cosas que nos deben dar al comprar algo, al devolverlo, lugares donde podemos reclamar o hacer compras, páginas web donde podemos informarnos, cosas que necesitamos para comprar o datos que deben estar en todas las etiquetas. Las soluciones, en la página 34. ¡Suerte!



N V N N C E N I  
 Y Y C Y Y A S Y N Y  
 H H H S H H M P H T H H  
 N A R U T C A F N O Z A  
 M O M O M M D M M I M O  
 J P J J J J I O J G A J  
 K R K K K K R K K K K K  
 L E D L L L D L L G L L  
 O C I O I O A O O A O O  
 I I N V A O M I C R I I  
 U O E U U U U U U A U U  
 H N R A G H S H H N H H  
 G H O G A D N E I T G G  
 F H F F F F O F F I F  
 V H V V V V C E L A V







**ESTA PÁGINA ES UN LUGAR DE ENCUENTRO CON LOS LECTORES.** Desde CONSUMADRID invitamos a todos a hacernos llegar sus sugerencias y consultas en materia de consumo.

Tanto las sugerencias sobre la revista como las consultas en materia de consumo deben dirigirse a: Revista Consumadrid, Dirección General de Consumo, Calle Ventura Rodríguez, 7-4ª planta. 28013 Madrid, o al correo [consultas.consumo@madrid.org](mailto:consultas.consumo@madrid.org). El contenido podrá ser resumido para facilitar su publicación en estas páginas. Es imprescindible reseñar el DNI, nombre y apellidos, dirección y número de teléfono. No se hará uso de los datos, salvo para el fin para el que fueron facilitados.

## TALLERES DE COCHES

**Hace una semana dejé el vehículo en un taller que me quiere cobrar gastos de estancia. ¿Es posible?**

Sí. Los talleres pueden cobrarle gastos de estancia cuando, confeccionado el presupuesto o reparado el vehículo, y puesto este hecho en conocimiento del usuario, no proceda dicho cliente a la retirada del vehículo en el plazo de tres días hábiles. Eso sí, dichos gastos de estancia sólo pueden cobrarse cuando el vehículo se encuentre en locales bajo custodia del taller.

**¿Los establecimientos pueden usar piezas de segunda mano para reparar mi automóvil?**

Las piezas de repuesto deben ser nuevas, salvo que el consumidor autorice por escrito que se instalen piezas de segunda mano. Los fabricantes, importadores y representantes de las marcas deben facilitar los repuestos al consumidor y al taller siempre que tengan existencias, en el plazo no superior a un mes desde la fecha de solicitud para las marcas de importación y no superior a 15 días para las nacionales.

## GARANTÍAS Y GASTOS DE DESPLAZAMIENTO

**Tengo un problema con un frigo en garantía y el técnico que me ha enviado el vendedor quiere cobrarme los gastos por desplazarse a mi domicilio. ¿Debo pagar?**

La reparación de un producto en garantía es gratuita, incluyendo gastos de desplazamiento. La legislación establece que tanto la sustitución como la reparación del objeto serán gratuitas para el consumidor, entendiéndose que dicha gratui-

dad comprende los gastos necesarios realizados para subsanar la falta de conformidad de los bienes con el contrato, especialmente los gastos de envío. En aplicación de lo anterior, si le cobran los gastos de desplazamiento u otros necesarios para adecuar el bien a lo que compró, podría negarse a pagarlos o, en su caso, podría exigir que los abonara el vendedor.

## DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS

**Adquirí un televisor hace unos días y no me convence el modelo. ¿Tiene la tienda que devolverme el dinero si me arrepiento de la compra?**

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. En caso de no haber pactado otra cosa, que no figure ningún periodo concreto en el tique o en la cartelería de la tienda, el plazo de devolución será de siete días.

Cuando un comercio reconozca el derecho del cliente a la devolución de un producto y recuperación de su dinero, 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, es decir, el comercio reembolsará al consumidor todo el dinero pagado.

### PIDE TU GUÍA CON LAS CIENTO PREGUNTAS MÁS FRECUENTES DE LOS CONSUMIDORES



La Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid ha publicado una guía de bolsillo que recoge las cien principales dudas de los consumidores. Esta guía abarca los sectores que más reclamaciones generan (telecomunicaciones, vivienda, vehículos...), las cuestiones más habituales sobre devolución de productos, precios, publicidad... y ofrece soluciones concretas a las dudas y conflictos más frecuentes en materia de consumo. Puede conseguirse en la sede de la Dirección General de Consumo (c/ Ventura Rodríguez 7-4º, en Madrid), o enviando un correo electrónico a través del Portal del Consumidor de [www.madrid.org](http://www.madrid.org).





## LOS JÓVENES PAGARÍAN POR NO CONTAMINAR

El 80% de los jóvenes está dispuesto a pagar más por su vehículo si éste no tiene un efecto negativo sobre el medio ambiente, según un estudio de una conocida consultora. El 62% de los encuestados considera "clave" en su decisión de compra que el vehículo haya sido fabricado con métodos de producción con un reducido impacto sobre el medio ambiente. Y el 90% de los jóvenes consultados opina que los principales factores a la hora de decidirse por comprar un coche u otro son el consumo y el precio. Otros aspectos que son relevantes en la decisión de compra de un vehículo son la potencia, la tecnología o que sea un modelo nuevo. Además, el informe contempla que la seguridad y la comodidad son los atributos importantes para los jóvenes nacidos en la década de los 80.



## ESPAÑA AVANZA EN EL RECICLAJE DE PAPEL

Los españoles han conseguido reciclar a lo largo de 2008 cinco millones de toneladas de papel y cartón —el 69% del papel consumido en el país al año— según datos de la Asociación Española de Fabricantes de Pasta, Papel y Cartón (Aspapel). Esta cifra supone, además, un incremento del 2% con respecto a las cifras de reciclaje del año anterior, lo que supone un ahorro de volumen en vertedero equivalente a 50 grandes estadios de fútbol y un ahorro de emisiones en vertedero de 4,5 millones de toneladas de CO<sub>2</sub>, más del 1% de las emisiones totales que produce el país. Estos datos acercan a España a los países con gran tradición recicladora, como Suiza y Noruega (77%), Alemania (75%), Holanda y Japón (73%) o Austria (por encima del 70%).



## LOS MAYORES SE APUNTAN AL SENDERISMO

La Comunidad de Madrid desarrolla el programa 'Senderismo para Mayores', que incluye marchas por distintos lugares de la región. Amvasyp (Asociación de Mayores Voluntarios para el Senderismo y Peregrinaje) agrupa entorno a ella, a aquellos mayores de los centros propios de la Comunidad de Madrid amantes de esta actividad y cuenta en la actualidad con más de 700 socios. En 2008 participaron en este programa 7.165 personas mayores de 60 años, que ha realizado 361 salidas. Los interesados en apuntarse, pueden dirigirse a los Centros de Mayores dependientes de la Comunidad de Madrid, distribuidos por toda la geografía regional, y acceder al Portal del Mayor de [www.madrid.org](http://www.madrid.org), que informa de las actividades de senderismo que se desarrollan diariamente.



## LOS TEATROS DEL CANAL SUBEN EL TELÓN

Los Teatros del Canal ya están abiertos al público. El nuevo coliseo es un espacio cultural único en España que acoge dos teatros con la última tecnología escénica y el mayor centro de danza del país. Bajo la dirección artística de Albert Boadella, ofrece una variada oferta, desde el flamenco hasta el teatro, pasando por la danza y ópera contemporáneas, espectáculos infantiles, música clásica y zarzuela. La cena, de Els Joglars, permanecerá en cartel del 26 de febrero al 12 de abril. Le seguirá el XIII Festival de Artes Escénicas para Niños y Jóvenes, Teatralia, del 6 al 29 de marzo, que ofrecerá circo, malabarismo, clown, danza, música, teatro, break-dance y manipulación de objetos, así como danza contemporánea para bebés. El resto de la programación, en [www.madrid.org](http://www.madrid.org)

Soluciones a las palabras ocultas de la sopa de letras de Consum: PRECIO, VALE, TIENDA, GARANTIA, CONSUMMADRID, OMIC, FACTURA Y DINERO.

## Comunidad de Madrid

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

## Vicepresidencia y Portavocía del Gobierno

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 Hacienda

Carrera de San Jerónimo, 13 91 580 22 00 / 10 [www.madrid.org](http://www.madrid.org)

Dirección General de Consumo C/ Ventura Rodríguez, 7-4ª planta 91 420 58 80 [www.madrid.org](http://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](http://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 Spínola, 14 Ed. f4 91 580 21 00 - 11 y 91 420 64 62  
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)

## Presidencia, Justicia e Interior

C/ Ptejos, 1 91 420 75 59 [www.madrid.org](http://www.madrid.org)

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

## Cultura, Deporte y Turismo

C/ Alcalá, 31 91 720 82 24 [www.madrid.org](http://www.madrid.org)

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

## Sanidad

C/ Aduana, 29 91 586 70 00 - 71 41 [www.madrid.org](http://www.madrid.org)

D. G. de Ordenación e Inspección Paseo Recoletos, 14 91 426 93 02  
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](http://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](http://www.ctm-madrid.es)  
Metro Madrid (Inf./reclamaciones) Cavanilles 58 91 379 88 00 / 902 44 44 03 [www.metromadrid.es](http://www.metromadrid.es)

## Otros

Defensor del Menor C/ Beatriz de Bobadilla, 14-2ª 91 563 44 11 [www.defensordelmenor.org](http://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](http://www.consumo-inc.es)  
Secr. de Estado de Telecomunicaciones C/ Capitán Haya, 41 91 346 15 00 [www.mityc.es/telecomunicaciones](http://www.mityc.es/telecomunicaciones)  
Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones 901 33 66 99 [www.usuariosteleco.es](http://www.usuariosteleco.es)  
Banco de España / Reclamaciones C/ Alcalá, 48 91 338 65 30 [www.bde.es/clientebanca](http://www.bde.es/clientebanca)  
Dirección General de Aviación Civil Paseo de la Castellana, 67 91 597 83 21 - 72 31 [www.fomento.es](http://www.fomento.es)  
Aena Peonías, 2 902 404 704 [www.aena.es](http://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](http://www.dgsfp.mineco.es)  
Renfe. Atención al viajero. Estación de Atocha-Glorieta de Carlos V 902 24 02 02 [www.renfe.es](http://www.renfe.es)





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