



**Reciclaje: dónde
depositar cada residuo**



Abierto 24h

Portal del Consumidor de 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

El consumo sostenible empieza por tres erres

Reducir, reutilizar y reciclar. Son las tres erres, los tres mandamientos del consumo sostenible que todos debemos seguir en nuestro día a día.

Para empezar, lo más importante: reducir nuestro consumo. No se trata de no consumir, sino de hacerlo con criterio, es decir, comprar productos que hayan reducido su envoltorio a la mínima expresión o rechazar las bolsas que no necesitemos. Y por supuesto, no comprar aquello que no necesitemos.

En segundo lugar, debemos reutilizar aquello que consumimos. Por ejemplo, no tirando un periódico, sino dejándolo a otra persona; prestando una guía de viaje a un amigo; empleando las dos caras de los folios, o sustituyendo la compra de productos de usar y tirar por otros duraderos.

En tercer lugar, tenemos que redoblar nuestra apuesta por el reciclaje. Los madrileños superamos la media nacional al separar la basura en casa, pero aún se puede hacer más, especialmente llevando al punto limpio de nuestro municipio productos usados como bombillas, aceite, pinturas o medicamentos (estos últimos, por cierto, también se recogen en las farmacias).

Para aportar nuestro granito de arena, en este número de Consumadrid repasamos las principales claves del reciclaje, pero también los ocupamos de otros temas: cómo leer la nueva factura de la electricidad, las garantías en los productos de segunda mano, cómo ahorrar combustible, los fraudes a nuestros mayores, o el arbitraje de consumo, por citar sólo algunos.

Desde estas líneas esperamos que sean temas de interés para nuestros lectores, a los que deseamos un feliz verano.

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
derechos al alcance de todos

04

reportaje
20 maneras de evitar fraudes a nuestros mayores

12

consumo sostenible
cada residuo a su contenedor

16

especial
arbitraje de consumo, compras cien por cien garantizadas

26

04/ Actualidad
08/ Omics
10/ Diez claves
12/ Reportaje
14/ Inspección
16/ Consumo sostenible
22/ Consumidores

26/ Arbitraje
28/ Educación
30/ 7 Estrellas
31/ Esfera
32/ Pequeños consumidores
33/ Miscelánea
34/ Directorio



La Comunidad acerca los derechos del consumidor a todos

La Comunidad de Madrid ha sumado a su catálogo de publicaciones sobre consumo una versión de la Guía del Consumidor adaptada para lectura fácil tanto para personas con discapacidad intelectual como para otros colectivos necesitados de especial protección. La guía ha sido confeccionada por la Dirección General de Consumo en colaboración con la Federación de organizaciones a favor de las personas con discapacidad intelectual de Madrid -Feaps- y fue presentada durante la Semana del Consumidor, en marzo (en la foto, la viceconsejera de Economía, Eva Piera, sostiene un ejemplar junto a responsables de la Comunidad de Madrid y de Feaps).

La Guía del Consumidor versión lectura fácil también es útil para la población de edad avanzada y los niños, debido a la sencillez y la claridad de sus conceptos y explicaciones. El manual ofrece información para ayudar a comprar mejor, a elegir mejores servicios, y a aprender a reclamar. En una primera tirada se han impreso 3.000 ejemplares para los 250 centros asociados a la Feaps.

El manual explica cómo poner una reclamación, qué pedir a la hora de redactar dicha reclamación y cómo enviarla a la oficina de consumo. Y da consejos sobre cómo realizar llamadas y enviar mensajes a números de teléfono de tarifa especial, organizar vacaciones mediante agencias de viaje, recibir cursos de formación, etc. Esta iniciativa sigue la línea emprendida por la Dirección General de Consumo de editar publicaciones adaptadas a todos los ciudadanos, como los libros hablados desarrollados junto a la Once con los derechos básicos del consumidor y las cien preguntas más frecuentes.

Tres nuevas publicaciones

A esta guía de lectura fácil se acaban de unir otras dos nuevas publicaciones: una nueva versión de la Guía del Viajero, y la nueva publicación de bolsillo denominada "Consumidor: conoce tus derechos" (una versión actualizada de la antigua "Guía del consumidor"). Todos los folletos están disponibles en formato pdf en el Portal del Consumidor de www.madrid.org.

Cómo entender la factura de la luz

La Dirección General de Consumo ha recibido más de 10.000 reclamaciones sobre la factura de la electricidad a raíz del cambio de las tarifas y la forma de facturar (con lecturas bimestrales pero facturación mensual), y la desaparición de la tarifa nocturna. En la mayoría de las facturas el cálculo está bien hecho y la cantidad cobrada es correcta. El problema radica en la falta de información a los usuarios producida a raíz de estos cambios. La Comunidad de Madrid ha abierto un expediente informativo contra las compañías y ha reclamado que la normativa estatal respete la Ley de Protección a los Consumidores.

Cómo leer la factura

Debido al incremento de los precios y a la nueva forma de facturar mensualmente, en ocasiones nos cuesta verificar si lo que se nos ha cobrado es correcto o no. Dado que la lectura de nuestro contador se sigue realizando cada dos meses, la factura mensual se calcula sobre un consumo estimado un mes y sobre un consumo real al siguiente mes, de ahí la diferencia de importes de una factura a la siguiente.

Conceptos de la factura que hay que conocer

- **Pago por potencia:** concepto fijo que depende de la potencia contratada. Para calcularlo se multiplica la potencia contratada por uno (= un mes de periodo de facturación) y por el precio del kW / mes que figura en el Real Decreto de Tarifas y que varía periódicamente.
- **Pago por consumo:** concepto variable que depende de la energía que hemos consumido durante el periodo de facturación. Se calcula multiplicando los kWh consumidos por el precio del kWh.
- **Impuesto sobre la electricidad:** para calcularlo se suman los dos totales anteriores; la cantidad resultante se multiplica por la cantidad fija de 1,05113 y al resultado se le aplica el 4,864%.
- **Alquiler del contador:** el precio del alquiler se multiplica por un mes, que es el periodo de facturación.
- **I.V.A.:** a la suma de lo anterior se añade el 16%.

Si queremos cerciorarnos de que el cálculo que figura en nuestra factura es correcto, debemos comprobar:

1. Que el precio que nos aplican por el tipo de tarifa (tanto en el pago por potencia como en el pago por consumo) coincide con las tarifas vigentes. Debemos comprobar junto al concepto "Tarifa" el número de BOE donde se publicó nuestra tarifa.
2. Que la diferencia entre la lectura anterior y la actual coincide con la cifra que aparece en el concepto "Consumo" o "Total kWh".

3. Que la "Lectura actual" o "Lectura desde" de una factura coincida con la "Lectura anterior" o "Lectura hasta" de la factura real precedente.

4. Que el ajuste entre la lectura estimada y la real es correcto. Podemos comprobarlo calculando estos conceptos en la factura de la siguiente manera: Lectura estimada + lectura real posterior = lectura anterior (primera factura) - lectura actual (segunda factura).

5. Podemos calcular el gasto diario dividiendo el número de kilovatios/hora consumidos entre el número de días de facturación. El resultado se multiplica por el precio del kWh.

Descuentos y recargos

- El mes que aparezca la lectura como estimada, no pueden aparecer recargos ni bonificaciones.
- Si el consumo de un mes es superior a 500 kWh, habrá un recargo sobre la energía consumida por encima de esa cuantía.
- El consumo que esté por debajo de 12,5 kWh al mes no se cobra. Lo comprobaremos en el concepto "Descuento kWh gratuitos" (en un tipo de factura) y en la resta que aparece en "Facturación por consumo" (en otro tipo de facturas). Hay que tener en cuenta que los periodos de lectura a veces no son meses completos. En ese caso, se calculan los consumos promedios diarios y se asigna la parte correspondiente de descuento a los días facturados.

Consejos

- Revisar la potencia contratada, sobre todo en el caso de los consumidores que utilizaban la ya desaparecida tarifa nocturna y que implicaba un gran ahorro en el consumo realizado durante la noche. Al tratarse de tarifa nocturna, se permitía el uso de la potencia más alta al coste de una potencia más baja. Con la desaparición de la tarifa nocturna, el importe de la potencia se paga en su totalidad. Por eso, es conveniente rebajar la potencia contratada y cambiar los hábitos de consumo, para no tener en marcha varios acumuladores al mismo tiempo ni utilizar varios electrodomésticos en el mismo momento, como se hacía antes. Además, ahora con la nueva tarifa de discriminación horaria, el consumo de kWh en esas mismas horas tiene un precio bastante mayor que antes.

- Si se ha contratado una tarifa con discriminación horaria, tener en cuenta las horas en las que los precios son más elevados. Al haber cambiado las franjas horarias (punta y valle), si no tenemos claro el momento en que se cambia de hora valle a punta (de 11 a 21 horas es hora punta en invierno y de 12 a 22, en verano), podemos notarlo también mucho en la factura.





DÍA MUNDIAL

La Comunidad de Madrid celebró el Día Mundial del Consumidor con diversas actividades los días previos al 15 de marzo, fecha en la que la Plaza de Chamberí, en Madrid, acogió una gran fiesta. Los niños pudieron participar dando sus propuestas y disfrutando de múltiples actividades: títeres, castillos hinchables, piscina de bolas, talleres de consumo, bailes con Consumi, la mascota del consumidor.... En la parte superior, el consejero de Economía y Hacienda, Antonio Beteta, firma en el mural de los consejos; debajo, la viceconsejera de Economía, Eva Píera, junto a la directora general de Consumo, Carmen Martínez de Sola, conversan con un madrileño que se acercó a la fiesta, y junto a estas líneas, un momento de la entrega de premios del concurso de dibujo, a la que asistió la concejala de Chamberí, Isabel Martínez-Cubells.



16.024 RECLAMACIONES DURANTE 2008

La Comunidad de Madrid registró el pasado año 16.024 reclamaciones, fundamentalmente sobre servicios (46,2%), suministros (25,7%) y bienes (19,1%), con incidencia de los talleres de reparación de automóviles, el transporte de viajeros y la telefonía móvil, según los datos de la Memoria de Consumo 2008, editada recientemente. Las reclamaciones aumentaron respecto a 2007 (14.701). Dentro del sector suministros, los más reclamados fueron la telefonía móvil (1.382 reclamaciones), telefonía fija (861), electricidad (798) e Internet (753). En el sector servicios destacan los talleres de reparación de automóviles (1.295) y el transporte de viajeros (916).



ALERTAS DE PRODUCTOS PELIGROSOS

Casi dos de cada diez alertas de productos peligrosos emitidas el pasado año en España partieron de la Comunidad de Madrid. El 32% de las notificaciones se produjo por productos infantiles (puericultura y juguetes) defectuosos. Otros productos objeto de alerta fueron los vehículos y accesorios (18%), material eléctrico (11,5%) y luminarias (7,4%). Respecto al primer trimestre de 2009, la Dirección General de Consumo ha alertado sobre 57 productos que incumplían la normativa sobre seguridad y que han sido retirados del mercado. Todos estos artículos pueden verse en detalle en el Portal del Consumidor de www.madrid.org.



AYUDAS A LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

La Consejería de Economía y Hacienda potenciará en 2009 el movimiento asociativo de los consumidores con la concesión de 330.400 euros en subvenciones a las organizaciones de consumidores inscritas en el registro oficial de la Dirección General de Consumo. Estas se destinan a financiar los gastos necesarios para el funcionamiento de estas organizaciones tales como arrendamiento de locales, suministros de luz y teléfono, gastos del personal de sus gabinetes jurídicos, edición y distribución de publicaciones divulgativas, gastos de mantenimiento de páginas web, entre otros, para que puedan trabajar asesorando a los consumidores.



ÉXITO DEL PLAN RENOVE DE ELECTRODOMÉSTICOS

El Plan Renove de Electrodomésticos de la Comunidad de Madrid ha permitido la sustitución de cerca de 152.000 aparatos, de ellos 75.006 lavadoras, 49.398 frigoríficos, 25.565 lavavajillas y 1.987 congeladores por otros más eficientes. Con diez millones de presupuesto, el plan ha ofrecido ayudas en la compra de 60 euros para la adquisición de equipos de eficiencia A, 100 euros para los A+ y 130 euros para la clase más eficiente, la A++. Esto supone un ahorro energético anual superior a las 15 kilotoneladas equivalentes de petróleo, con lo que dejarán de emitirse a la atmósfera cerca 140.000 toneladas de CO2 al año, lo que equivale al consumo de energía de 16.000 viviendas.

OMIC SAN AGUSTÍN DE GUADALIX

Una nueva sede para atender mejor a todos los vecinos

Desde hace más de nueve años, la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) de San Agustín de Guadalix lleva prestando sus servicios a los vecinos dándoles información de todos sus derechos en materia de consumo. El año pasado, abrió un centro de apoyo en la Plaza de la Constitución, lo que, unido a la situación de crisis, ha desembocado en un aumento en el número de peticiones de información y quejas presentadas, según Sagrario Zapata, concejal de Industria y Comercio.

Igual que ocurre en el resto del país, la mayor preocupación que

tienen los consumidores de la localidad se refiere al suministro energético. Durante este año, ha llegado un gran número de reclamaciones, quejas y peticiones de información acerca de la factura de la luz (el año pasado, el sector con más quejas interpuestas fue el de la construcción).

La OMIC lleva a cabo multitud de iniciativas, muchas de las cuales se desarrollan gracias a la colaboración de la Comunidad de Madrid, con la que hay firmado un convenio que permite canalizar ayuda económica. Por ejemplo, el pasado 15 de marzo y por iniciativa de la OMIC,



se celebró en el municipio serrano el Día Mundial del Consumidor, evento que fue un auténtico éxito, tal y como confirma Zapata.

OMIC COLMENAR VIEJO

Formando e informando al consumidor desde 1982

Uno de los principales objetivos de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) de Colmenar Viejo es educar a los jóvenes para que sean consumidores conscientes y responsables. La OMIC comenzó a dar sus servicios a los colmenareños en 1982. Desde entonces hasta hoy, sus funciones se mantienen: información, tramitación de reclamaciones, formación al consumidor adulto y escolar e inspección de establecimientos.

En estos años, se ha producido un cambio en los temas que más interesan a los vecinos de Colmenar y que les empujan a solicitar asesoramiento en la oficina de consumo.

Alberto Álvarez, concejal de Desarrollo Local, Turismo, Comercio y Consumo y Seguridad Ciudadana, asegura que todo lo relacionado con las telecomunicaciones es lo que principalmente preocupa a los vecinos, seguido de lo referente a la vivienda y las reparaciones de vehículos.

En estos meses de verano, el servicio de la OMIC inspecciona establecimientos de peluquería y bronceado, además de controlar la venta de productos de perfumería, principalmente aquellos propios del verano. También se presta especial atención a las agencias de viajes y se inspecciona a fondo los estableci-



mientos de comidas, para asegurar la correcta y adecuada conservación de los productos alimenticios que ofrecen a los consumidores y evitar intoxicaciones.

La crisis pone a prueba al consumidor

La crisis económica actual hace que el consumidor sea más consciente de que tiene unos derechos y, por tanto, trata de rentabilizarlos al máximo, según Juan Carlos Martín, concejal de Medio Ambiente, Sanidad y Consumo del Ayuntamiento de Boadilla del Monte.

En 1990, la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) de Boadilla del Monte comenzó a ofrecer a sus vecinos información y asesoramiento en persona, por teléfono, vía fax o Internet; tramitación de quejas; entrega de hojas de reclamación; inspección de comercios; formación, etc. En verano, la OMIC ofrece principalmente asesoramiento acerca del consumo que afecta a las vacaciones (viajes, seguros, etc.), mientras que el resto del año, el consumidor demanda información acerca de la telefonía –tanto fija como móvil–, bancos, grandes superficies y compañías eléctricas.



Durante 2008, se llevaron a trámite 373 reclamaciones de usuarios y para este 2009 se espera que el número aumente a 500.

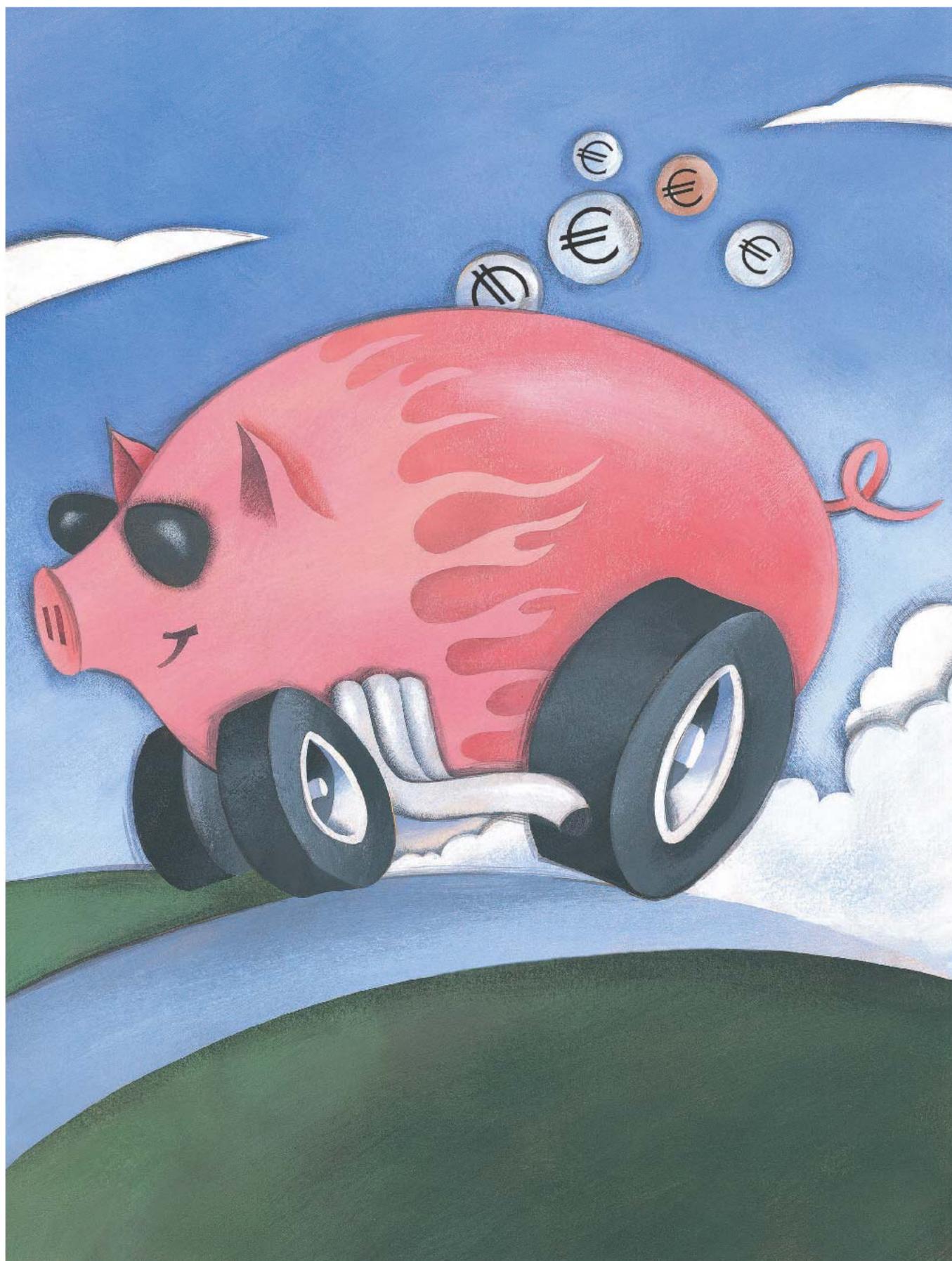
La Comunidad de Madrid y la OMIC de Boadilla del Monte trabajan de forma conjunta gracias a un convenio de colaboración que apoya el asesoramiento, la información, inspecciones o talleres de consumo en colegios e institutos. Para Martín, el futuro de las OMIC debe centrarse en adelantarse a la demanda del consumidor, dotándose del personal y los medios adecuados para atender a una sociedad cada vez más consciente de sus derechos.

OFICINAS MUNICIPALES DE INFORMAC. AL CONSUMIDOR

ALAMEDA DEL VALLE 91 8691 479	POZUELO DE ALARCÓN 91 4522726
ALVIR 91 8844047	RIVAS-VACIAMADRID 91 6602717
ALCALÁ DE HENARES 91 8771 730	S. AGUSTÍN DE GUADALIX
ALCOBENDAS 91 6637001	91 841 8002
ALCORCÓN 91 6648269	S. FERNANDO DE HENARES
ALGETE 91 6280871	91 6737462
ARANJUEZ 91 8922442	S. LORENZO DEL ESCORIAL
ARGANDA DEL REY 91 8711 344	91 8903644
BOADILLA DEL MONTE 91 6024200	SAN MARTÍN DE LA VEGA
BRUNETE 91 8159066	91 8946111
CIEMPOZUELOS 91 8930004	S.S. DE LOS REYES
COLLADO VILLALBA 91 8499800	91 6597137
COLMENAR VIEJO 91 8459919	SEVILLA LA NUEVA
COSLADA 91 6278362	91 8130001
DAGANZO DE ARRIBA 91 8875906	TORREJÓN DE ARDOZ
EL ESCORIAL 91 8901 080	91 6566969
FUENLABRADA 91 6497 023	TORRELODONES 91 85 49286
GALAPAGAR 91 8582298	TORREMOCHEA DEL JARAMA
GETAFE 91 2027963	91 8430019
GUADARRAMA 91 8540051	TRES CANTOS 91 2938057
HOYO DE MANZANARES 91 2795317	VALDEMORO 91 8099678
HUMANES DE MADRID 91 4982584	VILLANUEVA DE LA CAÑADA
LAS ROZAS 91 6402900	91 8117315
LEGANÉS 91 2489734	VILLANUEVA DEL PARDILLO
MADRID 010	91 81 00929
MAJADAHONDA 91 63491 07	VILLAVICIOSA DE ODÓN 91 621 91 63
MEJORADA DEL CAMPO 91 6791 338	-----
MORALZARZAL 91 842 791 0	MANCOMUNIDADES:
MÓSTOLES 91 6647642	SUROESTE DE MADRID 91 81 41 621
NAVALCARNERO 91 81 01 391	MISECAM 91 87 45 087
PARACUELLOS DE J. 91 6584875	LOS PINARES 91 861 1522
PARLA 91 2024745	HENARES JARAMA
PINTO 91 2483800	91 6278258 y 91 71 30770

OFICINAS REGIONALES DE INFORMAC. AL CONSUMIDOR

ALPEDRETE	NUEVO BAZTÁN
91 8572190 y 91 5429912	91 8735 011
BUITRAGO DE LOZOYA	PEZUELA DE LAS TORRES
91 8680056 y 91 5429912	91 8869080 y 91 4673188
BUSTARVEJO	PEDREZUELA
91 8482004 y 91 5429912	91 8433053 y 91 531 01 46
CAMPO REAL	ROBLADO DE CHAVELA
91 8733230 y 5646560	91 8995961 y 91 3640276
CHINCHÓN	ST. MARÍA DE LA ALAMEDA
91 8940084 y 91 71 30770	91 8999012/81 y 91 3640276
COLMENAR DE OREJA	SANTORCAZ
91 8943030 y 91 71 30770	91 8840001 y 91 4673188
EL BOALO (CERCEDA Y MATALPINO)	SANTOS DE LA HUMOSA
91 8559025	91 8848001/8295 y 91 5646560
EL MOLAR	SEVILLA LA NUEVA
91 841 0009	91 8130001 y 91 8130617
FRESNEDILLAS DE LA OLIVA	SOTO DEL REAL
91 8989009 y 91 3640276	91 8476004 y 91 531 01 46
FUENTE EL SAZ DE JARAMA	TALAMANCA DEL JARAMA
91 6200003/1581 y 91 4673188	91 841 7007 y 91 4673188
GUADALIX DE LA SIERRA	TITULCIA
91 8470006 y 91 531 01 46	91 801 0470
LOZOYUELA-NAVAS-SIETEIGLESIAS	TORRELAGUNA 91 8430010
91 8694561 y 91 5429912	TORRES DE LA ALAMEDA
MANZANARES EL REAL	91 8868250 y 91 5646560
91 8530009/30 y 91 5429912	VALDEMAQUEDA 91 8984729/30
MECO 91 8860003	VALDEMORILLO 91 8977313
MIRALORES DE LA SIERRA	VALVERDE DE ALCALÁ
91 8443017 y 91 531 01 46	91 8859351 y 91 4673188
MORATA DE TAJUÑA	VILLACONEJOS 91 8938214
91 8730380 y 91 71 30770	VILLAMANTA 91 8136001
NAVALAGAMELLA	VILLAR DEL OLMO 91 8732161
91 8988008 y 91 3640276	VILLAZALEJO 91 8992287



Ahorrando combustible para cuidar más del medio ambiente

Millones de personas utilizan diariamente el vehículo privado para sus desplazamientos, con los consiguientes gastos de carburante y aumento de la contaminación ambiental. La mejor manera de ahorrar y cuidar el medio ambiente es emplear el transporte público, pero si no hay más remedio que coger el coche, podemos poner en práctica dos tipos de medidas: una, conducir utilizando una serie de técnicas al volante, algo que puede constituir un ahorro de entre el 15% y el 25% en carburante y además lograr una reducción de un 15% en la emisión de gases contaminantes a la atmósfera; y, otra, adquirir unos hábitos en el cuidado periódico de nuestro coche, que evita también un consumo innecesario de combustible. A continuación se detallan algunas de estas medidas:

- **Precios:** Comparar los precios de diferentes gasolineras. A veces una diferencia de tres céntimos, supone un ahorro de más de un euro al llenar el depósito.
- No arrancar el coche si no se va a iniciar la marcha inmediatamente. **Estar parado con el motor encendido consume energía.**
- **Arrancar el motor** sin pisar el acelerador a la vez. En los coches de gasolina, avanzar inmediatamente después del arranque. En los diésel, esperar unos tres segundos antes de comenzar la marcha. Utilizar lo mínimo la primera marcha, preferentemente sólo para arrancar. A los pocos segundos, cambiar a segunda. Utilizar, siempre que se pueda, las marchas más largas. Como orientación, conviene cambiar de marcha cuando se llega a 2.000-2.500 revoluciones por minuto, en coches de gasolina, y 1.500-2.000, en los diésel.
- Llevar **una velocidad lo más constante posible**, evitando frenazos y acelerones. La velocidad ideal es 90 km/h. A 120 km/h el coche consume un 30% más.
- **Para reducir la velocidad**, es mejor hacerlo levantando el pie del acelerador y dejando que el vehículo se vaya deteniendo con la marcha puesta. En el momento de frenar, conviene hacerlo de forma suave y progresiva con el pedal, reduciendo la marcha lo más tarde posible. Detener el vehículo utilizando las marchas contribuye a alargar la vida de los frenos, pero aumenta el consumo, ya que se revoluciona el motor del coche.
- **Resistencia al viento:** Intentar llevar el menor tiempo posible las ventanillas bajadas, ya que esto provoca mayor resistencia al viento y, por consiguiente, más gasto. En este sentido, también conviene eliminar cualquier elemento externo en el vehículo si no lo estamos utilizando, como la baca, los portaesquis...
- El uso del **aire acondicionado** supone un gran aumento en el consumo de combustible. Es suficiente con que la temperatura esté en torno a los 23-24 grados para tener la sensación de bienestar.
- **Mantenimiento del vehículo.** Debemos realizar las revisiones que establece el fabricante para cada modelo de automóvil; tenemos que estar atentos al consumo y no dejar pasar un posible aumento injustificado, que podría estar causado por alguna avería, y debemos mantener una correcta presión de las ruedas, ya que esto evita un consumo más elevado de lo necesario y, además, es vital para la seguridad. Es bueno revisar los niveles de aceite y el estado de los filtros, vigilar el buen estado del motor y utilizar el tipo de combustible recomendado por los fabricantes para cada automóvil.
- **Compra de vehículo nuevo.** Si tiene pensado adquirir próximamente un vehículo nuevo, recuerde que cuanto más contaminante o de gama más alta sea un coche, más impuestos paga. Así, si tenemos un coche muy potente abonaremos un impuesto de matriculación sensiblemente más alto que si tuviéramos uno pequeño.
- Un automóvil **gasta mucho más combustible en ciudad que en carretera**, por eso puede ser una buena alternativa utilizar otros medios de transporte en los desplazamientos urbanos: transporte público, tren, bicicleta, incluso caminar. Si no hay más remedio que coger el coche, piense si puede coordinarse con vecinos, compañeros de trabajo... para compartir el coche con ellos y así no mover tantos vehículos. Por ejemplo, pueden tumarse y conducir uno cada semana.

CLASES DE 'ECOCONDUCCIÓN'

Durante 2009 los madrileños podrán acceder a 9.500 cursos de conducción ecológica destinados a los conductores de turismos, así como a profesionales del sector. Desde 2007, más de 12.000 ciudadanos han aprendido cómo reducir el consumo de combustible y las emisiones de CO₂ en estos cursos financiados por la Comunidad de Madrid y el Instituto de Diversificación y Ahorro de Energía (IDAE). De los 9.500 cursos previstos, 7.200 serán para turismos y los restantes para vehículos pesados. La formación la imparten instructores cualificados del RACC y del CEA, que realizan un recorrido práctico por un circuito urbano donde los participantes reciben el Manual de Conducción Eficiente. Esta iniciativa figura entre las 106 medidas que contempla El Plan Azul o Estrategia de la Calidad del Aire (2006-2012) de la Comunidad con la que se pretenden reducir progresivamente las emisiones de CO₂ actuales en 4,5 millones de toneladas hasta 2012.

¡OFERTA!

3X2

**LLAME AL 902111112
LE ESPERA UN REGALO**

**LLÉVESE SU ROBOT
DE COCINA GRATIS**

**última
oportunidad**



Veinte maneras de evitar fraudes a nuestros mayores

Aunque frecuentemente son los consumidores más precavidos, las personas mayores son también el colectivo más vulnerable a ciertos fraudes y engaños. Muchos de estos problemas se dan cuando compran fuera de establecimientos comerciales, al contratar servicios de telefonía, al realizar un viaje o con respecto a los seguros que tienen contratados.

Algunos comerciales se fijan en sus puntos débiles y los mayores, muchas veces, no saben escapar a una publicidad muy agresiva ni rechazar una información poco clara.

A continuación, Consumadrid repasa los fraudes más habituales y le ofrece las claves para evitarlos. El objetivo, conseguir que nuestros mayores consuman con toda la tranquilidad que se merecen.

COMPRAS DE PRODUCTOS FUERA DE COMERCIOS

- Cuando vaya de excursión y le ofrezcan la posibilidad de comprar algún producto especial, no se deje condicionar por las promociones agresivas o por una situación incómoda (estar mucho tiempo en una sala escuchando una charla, por ejemplo).
- Piénselo bien antes de firmar la compra.
- Si adquiere finalmente el producto, es obligatorio que le den un documento de revocación, que le permite dar marcha atrás en la compra en un plazo de siete días desde la recepción del producto en su casa. Si decide ejercer este derecho, deben retirar el producto sin coste alguno para usted.

- Las características del producto que reciba en su casa deben coincidir con lo que le explicó el comercial en la charla. Si no es así, puede reclamar, porque se trataría de publicidad engañosa.

CONTRATACIÓN DE VIAJES

- Si contrata un viaje, usted tiene los mismos derechos que cualquier viajero. No piense que por ser más barato o subvencionado, tiene que conformarse con algo que no se ajusta a lo que le han ofrecido. Si lo que le han ofertado por escrito (por ejemplo, en el folleto) no coincide con lo que se encuentra en el destino, tiene derecho a reclamar.
- Si, por ejemplo, le han ofrecido una habitación con vistas al mar y no las tiene, usted debe exigir al hotel que se la den. Si no la tuviesen, le deben ofrecer o bien una habitación de categoría superior o bien la devolución de parte del pago.
- Si usted contrata habitualmente su viaje a través de su centro de mayores y no ha quedado satisfecho con el servicio ofrecido por la agencia de viajes, tiene derecho a acordar con el centro un cambio de agencia.
- Si, después de su viaje, usted está disconforme con algo, puede poner una reclamación en la Dirección General de Consumo, en su oficina municipal de información al consumidor o en la Dirección General de Turismo.

PUBLICIDAD

- Sea muy precavido con los anuncios: en ocasiones no es todo como se cuenta. Productos que parecen especialmente destinados a personas de la tercera edad –por ser más saludables, más baratos, etc.–, en realidad son artículos para el público en general, ni son mejores para su salud ni más baratos para usted.
- Los productos que usted compra a través de la televisión pueden ser devueltos si no se ajustan a lo que quería. Es muy importante que se fije bien en el período que tiene para realizar esa devolución.
- Tenga cuidado con los alimentos que se anuncian en televisión. Pueden parecerle muy convenientes para sus comidas, pero a lo mejor contienen algún ingrediente que no le favorece, como la sal. Antes de comprar un alimento, lea bien sus ingredientes.

SERVICIOS TÉCNICOS

- Al contratar un servicio de telefonía, no se deje llevar por la amabilidad del comercial que llama a su puerta. Asegúrese bien de qué le ofrece.

- Infórmese bien de las condiciones, tarifas, impuestos, etc. antes de contratar un servicio.

- Piense con detenimiento si realmente necesita lo que le están ofreciendo, o si, con el servicio que ya tiene, le es suficiente.

- Si le proponen cambiar de compañía de teléfono a través de una conversación telefónica, asegúrese bien de lo que le están preguntando, aunque tenga que preguntarlo varias veces. En ocasiones un "sí" a una pregunta poco clara, es tomado por la empresa como la aceptación de ese cambio de compañía.

- Solicite siempre copia del contrato del servicio que haya suscrito. Durante los primeros siete días después de la contratación, se puede rescindir el contrato sin coste alguno.

REVISIONES DE GAS

- Asegúrese siempre de que el técnico del gas que acude a su casa tiene el carné oficial.
- Y no deje entrar nunca a nadie en casa para hacer una revisión de su instalación si su empresa suministradora no le ha avisado previamente de que iba a enviar un técnico o si usted no ha llamado para esa revisión.

COMPRA DE ELECTRODOMÉSTICOS

- Al comprar un electrodoméstico sepa que la tienda está obligada a recoger su aparato antiguo para reciclarlo. Antes de comprar el nuevo, infórmese en el establecimiento sobre las condiciones de la recogida.

SEGUROS DE DEFUNCIÓN

- En ocasiones ocurre que, después de estar pagando durante varios años una póliza de defunción, la empresa le avisa de que le tiene que subir el importe (a veces el doble o más) bajo la amenaza de perder todo lo que ha estado aportando si no acepta la subida. Ante este tipo de situaciones, sepa que, si la compañía trata de cambiarle unilateralmente las condiciones de ese contrato, usted tiene derecho a reclamar ante los tribunales de justicia rescindiendo el contrato y pidiendo una indemnización.

Más información:

- Más consejos en el Portal del Consumidor de www.madrid.org

Pequeños electrodomésticos con todas las de la ley

Todos los productos que se venden en la Unión Europea deben fabricarse bajo determinadas condiciones de seguridad, también los pequeños electrodomésticos (tostadoras, batidoras, robots de cocina, secadores y alisadores de cabello, máquinas de afeitar, aspiradores, planchas, cafeteras, cortapelos, etc.).

Dado que estas máquinas funcionan con electricidad, bien enchufadas a la corriente, bien con pilas, son muchos los requisitos que deben cumplir para poder funcionar con seguridad. En ocasiones, no obstante, las autoridades de consumo encuentran e inmovilizan algún modelo que no cumple con esos requisitos y emite una alerta (pueden consultarse en el Portal del Consumidor de www.madrid.org -acceda al portal desde la pestaña de accesos directos de www.madrid.org-).

Salvo dichas excepciones, los electrodomésticos a la venta son totalmente seguros (siempre que se empleen siguiendo sus instrucciones de uso). De hecho, el consumidor puede comprobarlo fijándose en ciertas cuestiones que repasamos a continuación. En primer lugar, es imprescindible que el aparato lleve las siguientes indicaciones, en un lugar visible, que no se borren ni se desprendan y estén, al menos, en castellano:

- Marcado
- Nombre y dirección del fabricante
- Modelo
- Tensión (deben poder funcionar a 230V, por lo que la indicación de la tensión debe ser de 230V o de 220 a 240V)
- Potencia (W)
- Símbolo de recogida selectiva
- Advertencia de que se mantenga lejos del alcance de los niños

Además, los pequeños electrodomésticos tienen que ir acompañados de las instrucciones de uso y mantenimiento, y de advertencias de seguridad.

Advertencias

En función del tipo de aparato de que se trate, deberá llevar unas advertencias de seguridad u otras. Por ejemplo, un **secador de pelo** siempre deberá advertir de lo siguiente:

- “Cuando el secador de pelo es usado en un cuarto de baño, desenchufar después de usarlo, ya que la proxi-

midad del agua presenta un riesgo aun cuando el secador esté desconectado”.

- “No utilizar este aparato cerca del agua contenida en las bañeras, lavabos u otros recipientes”.

Si se trata de **una batidora**, llevará lo siguiente:

- “Desconectar siempre la batidora de la alimentación si se deja desatendida y antes del montaje, del desmontaje o de la limpieza”.
- “No dejar que los niños usen la batidora sin supervisión”.

Los **procesadores de alimentos**, como robots de cocina, advertirán que se debe:

- “Tener precaución cuando se manejan cuchillas cortantes, especialmente cuando se retira la cuchilla del vaso, cuando el vaso se vacía y durante la limpieza”.

Si se trata de **una plancha**, éstas son algunas advertencias que debe llevar:

- “No se debe dejar la plancha sin vigilancia cuando esté conectada a la alimentación”.
- Para las planchas de vapor y para las que llevan dispositivos para proyectar agua: “La clavija de toma de corriente del cable de alimentación debe ser retirada de la base de toma de corriente antes de rellenar el depósito de agua”.
- Para las planchas de vapor a presión: “El orificio de rellenado no debe estar abierto durante el funcionamiento. Instrucciones para un rellenado sin peligros del depósito de agua deben ser proporcionadas al usuario”.
- Para las planchas sin cable: “La plancha no debe ser utilizada más que con el soporte de plancha suministrado”.
- Para las planchas de viaje: “No están previstas para un uso regular”.

Construcción

En cuanto a la construcción del aparato, fijese en los siguientes aspectos:

- que las partes que llevan tensión, como los cables, quedan completamente aisladas y no se puede acceder a ellas.
- que el cable y la clavija son resistentes, no se pueden romper con facilidad y están en perfectas condiciones, y que los ganchos para enrollar el cable no tienen partes afiladas, que puedan producir cortes en él.
- que el cable, en la parte por donde entra en el electrodoméstico, está suficientemente protegido para que no se rompa o se rasgue. Suele haber una especie de arandela de goma que protege el agujero por el que pasa el cable hacia el interior del aparato.
- que el cable no se mueve, es decir, al tirar de él no viene hacia nosotros. Es una garantía de que lleva un dispositivo obligatorio de anclaje antitracción.
- que el aparato es suficientemente resistente para que no se rompa con facilidad y pueda dejar al descubierto zonas que no deben ser accesibles. Por ejemplo, si se trata de una máquina de afeitar, es importante que la tapa que cubre las cuchillas no se pueda retirar sin ayuda de una herramienta, para evitar que puedan quedar al aire elementos cortantes estando la máquina en funcionamiento.
- que esté protegido contra las condiciones de humedad que pueden sobrevenir en utilización normal.
- que el aparato no tiene una apariencia tal que los niños puedan creer que se trata de un juguete. Esto es especialmente importante en aparatos que puedan alcanzar altas temperaturas o con partes móviles peligrosas, tales como cuchillas, etc.
- si lo que va a adquirir es una batidora de mano, debe comprobar que lleva un interruptor de acción mantenida, que evitará que se pueda poner en marcha de forma accidental sin que se esté utilizando.
- si va a comprar una batidora de vaso, es fundamental que las cuchillas no puedan ponerse en marcha cuando estas son accesibles. Eso supondría un gran riesgo de cortes y lesiones.
- si se trata de una plancha, verifique lo siguiente: que el soporte que incorpora para apoyar la plancha cuando no se está usando, sea suficientemente estable, para que no pueda caerse o tumbarse

con facilidad; que lleva dispositivos de seguridad apropiados para evitar una presión excesiva; y que, si es una plancha de vapor, está construida de forma que no se produzcan pérdidas de agua o chorros de vapor o agua caliente que puedan suponer un peligro cuando esté utilizando la plancha conforme a las instrucciones de uso.

Recomendaciones de uso

- Lea siempre las instrucciones de uso.
- Exija siempre la factura con la identificación exacta del producto, por si tuviera que reclamar.
- Si desea desenchufar el aparato, no tire del cable, sino del cuerpo aislante de la clavija.





Los madrileños superan la tasa nacional de reciclaje de basuras

Los madrileños se han volcado con el reciclaje y la gran mayoría separa la basura en diferentes bolsas antes de tirarla a los contenedores. De hecho, la Comunidad de Madrid supera las medias nacionales de eliminación selectiva de residuos en todo tipo de productos, destacando sobre todo en papel y cartón, vidrio, envases de plástico y metálicos, y pilas, según los últimos datos del Instituto Nacional de Estadística.

La última encuesta sobre Hogares y Medio Ambiente realizada en todo el país concluye que el 88% de los hogares madrileños separa el papel y el cartón y lo lleva al contenedor azul, frente al 74% de la media nacional; el 86% hace lo propio con el vidrio (frente al 75% de la media española) y el 85% separa los envases de plástico, metal... (frente al 71% de la media nacional).

Además de estos grupos básicos de residuos, la Encuesta de Hogares y Medio Ambiente ha estudiado la eliminación selectiva de las pilas y baterías pequeñas (el 72% de los hogares españoles y el 81% de los madrileños las separa y deposita en lugares adecuados para su reciclado o eliminación), los medicamentos (69% en ambos casos), los productos químicos (21% y 31%), los aceites de cocina (24% y 31%) y los fluorescentes (19% y 23%).

Los hogares más comprometidos

En estos porcentajes y en su distribución territorial influye no sólo la predisposición de los hogares a la eliminación selectiva de residuos, sino también la cercanía de los contenedores a los hogares.

Por tamaño de municipio, las capitales de provincia y los municipios de más de 100.000 habitantes tienen un comportamiento más favorable a la separación selectiva de residuos. La disposición del hogar a separar residuos es mayor en las viviendas más numerosas y también en los hogares con ingresos medios y altos.

20 millones de árboles menos talados en un año

El reciclaje es vital, ya que supone un ahorro de recursos que dejan de sustraerse del medio ambiente. Por ejemplo, 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 necesitan 15 árboles.

Los plásticos provienen del petróleo y con su reciclaje evitamos seguir extrayendo esta materia prima: si reciclamos dos toneladas de plástico, ahorraremos una de pe-

tróleo. Los metales también son muy valiosos y con su reciclaje se consume menos energía que fabricando metal nuevo a partir de minerales.

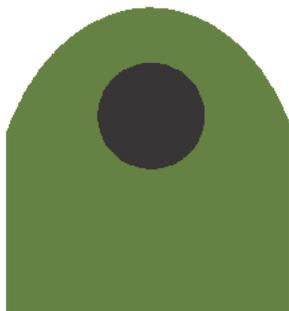
CONSUMADRID quiere ayudar a los consumidores madrileños a reciclar aún más. Para ello, en estas páginas repasa qué hay que tirar, y qué no, a los contenedores más conocidos por todos (de basura orgánica, papel, vidrio, y de envases de plástico y metal), pero también a otros menos populares, disponibles para todos los ciudadanos en los llamados puntos limpios, que gestionan los ayuntamientos, y en otras localizaciones, como las farmacias (caso de los medicamentos). Y ello sin olvidar otras vías de reciclaje, como los comercios de electrodomésticos, que están obligados a recoger el viejo cuando compramos uno nuevo.

SIETE MILLONES DE EUROS PARA RECICLAR EL DOBLE EN LAS PLANTAS DE TRATAMIENTO

La Comunidad de Madrid ha invertido esta legislatura siete millones de euros en la modernización de sus plantas de tratamiento de residuos, lo que les permitirá duplicar el reciclaje de envases. Por ejemplo, se ha incorporado la última tecnología en recuperación y aprovechamiento de residuos en la Planta de clasificación de envases de Colmenar y en las dos instalaciones que la Comunidad, a través de la empresa pública Gedesma, gestiona en Pinto (Planta de Biometanización y Planta de clasificación de envases), lo que supone un incremento de casi un 40% en la recuperación total de envases en los tres complejos, pasando de unas 20.500 toneladas a 28.000.

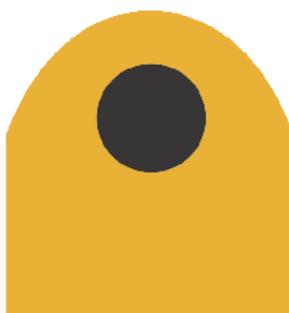
Con estas actuaciones, la Comunidad ha automatizado a través de separadores balísticos y selectores ópticos la separación de los envases que entran en las plantas distinguiendo los envases en función de su composición material y tamaño. Estas mejoras forman parte de la Estrategia de Residuos de la Comunidad de Madrid, que se compone de nueve planes específicos para el reciclaje de cada uno de los tipos de residuos que se generan, con el objetivo de que el cien por cien de las basuras pasen por las plantas de tratamiento y recuperación antes de ir a vertedero.

Cada residuo... a su contenedor



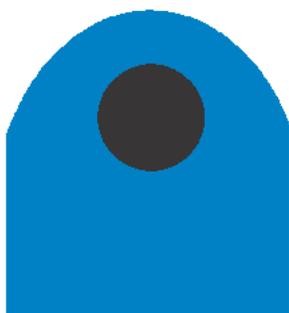
CONTENEDOR VERDE

- Este contenedor es para envases de vidrio, siempre sin tapas de metal o de corcho y, a ser posible, enjuagados para quitar restos de alimentos. No admite cristales de ventanas, vidrios planos o vasos rotos, que por su contenido deben ir a un punto limpio, para ser tratados en otra cadena de reciclaje. El vidrio es uno de los materiales más fáciles de reciclar y al fundirlo y darle nueva forma se ahorra un 93% de materiales y un 23% de energía.



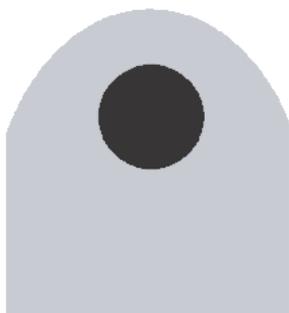
CONTENEDOR AMARILLO

- A él van los envases ligeros de plástico, metal y tetra briks, como garrafas de agua, tarrinas de yogur, botellas de productos de limpieza, bandejas de corcho blanco, tubos de pasta de dientes, agrupadores de plástico que unen las latas, bolsas de plástico, latas de conserva y de bebidas, aerosoles, ambientadores, bandejas de aluminio, bolsas de aluminio, papel de aluminio y film transparente que no estén muy sucios, insecticidas... Antes de tirar el envase conviene enjuagarlo para quitar restos de alimentos.



CONTENEDOR AZUL

- A él van papel y cartón, que no estén sucios. Por ejemplo, papel de impresión y escritura, sobres, guías telefónicas, catálogos, folletos, periódicos, revistas, libros, carpetas, embalajes de papel y cartón... Es recomendable plegar las cajas para evitar que ocupen espacio extra. A los sobres hay que quitarles las ventanillas de plástico y a los cuadernos, las espirales. Hay que evitar depositar grapas, precintos, plásticos, tintas y cuerdas. A este contenedor tampoco se puede echar papel de autocopiado, papel térmico para fax, etiquetas adhesivas o papel higiénico y sanitario.



CONTENEDOR DE BASURA ORGÁNICA (RESTOS DE COMIDA...)

- A veces, este contenedor adopta otros colores, como el verde. En él se tiran los restos orgánicos, es decir todo aquello que no se puede reciclar: comida, ceniza, pañales, compresas, papel sucio, bastoncillos, preservativos, cuchillas de afeitar...
- Algunos de estos desechos pueden destinarse a la fabricación de compost, que sirve para abonar la tierra y también para recuperar el suelo en erosión.



EL PUNTO VERDE

El punto verde reproducido a la izquierda aparece en muchos envases de productos que consumimos cada día. Significa que la empresa responsable del envase cumple con su obligación de recuperarlo cuando el consumidor lo deposita en un contenedor de reciclaje. Esa recuperación se realiza a través del Sistema Integrado de Gestión de Residuos de Envases gestionado por Ecoembes.



Un mundo de segundas oportunidades

Cada vez son más las vías existentes para canalizar aquello que no usamos: muchos pueden ser reutilizados por otras personas y aquello que ya no sirve puede ser procesado reciclando al máximo sus componentes y eliminando los desechos de la manera más segura. Aquí hay algunos ejemplos...

ROPA Si usted quiere deshacerse de ropa o zapatos que están en buen estado, lo mejor es llevarlos a los contenedores que algunas ONGs distribuyen por su ciudad. Podrán servir para personas necesitadas. Si están en mal estado, lo mejor es tirarlos en el contenedor de residuos orgánicos.

JUGUETES Depende de cómo sean. Si son electrónicos, es mejor llevarlos a un punto limpio (ver información en páginas 20 y 21). Si se trata de un peluche, al contenedor orgánico. Si es una muñeca, a pesar de ser de plástico, es mejor tirarla al orgánico también, porque está formada por diferentes tipos de plásticos y eso dificulta el reciclado. No obstante, si el juguete está en buen estado, conviene donarlo a alguna organización benéfica que pueda canalizarlo a otros niños o, si no conoce ninguna institución de estas características, guardarlo y

entregarlo en una de las campañas de recogida de juguetes que se realizan cada año en torno a la Navidad.

PILAS Son enormemente contaminantes. Además de en los puntos limpios, existen contenedores de pilas en las paradas de autobús y en otro tipo de mobiliario urbano.

ELECTRODOMÉSTICOS La tienda debe recoger el antiguo cuando compra uno nuevo. Si no, estos aparatos deben ir al punto limpio, al contenedor de aparatos eléctricos y electrónicos.

LÁMPARAS si es grande, iría al punto limpio (contenedor de voluminosos). Si no, se puede entregar en la recogida de muebles y trastos viejos del ayuntamiento. Se tiene que retirar siempre la bombilla.

BOMBILLAS La clásica, de filamentos, al contenedor orgánico; la de bajo consumo, al punto limpio (contenedor de aparatos eléctricos y electrónicos; si no existe esta clasificación en el punto limpio de su localidad, déjesela al operario).

CDS Existen tiendas que los compran para revenderlos. Si están en mal estado, hay que tirarlos al contenedor

orgánico, ya que son muy difíciles de reciclar.

MÓVILES Hay organizaciones no gubernamentales que recogen modelos antiguos para que los usen otras personas. Los estropeados deben ir al punto limpio (contenedor de aparatos eléctricos y electrónicos).

MUEBLES Los ayuntamientos suelen contar con un sistema de recogida de muebles y trastos viejos. Normalmente se informa del día y la hora a través de carteles que se cuelgan en cada portal. Puede obtener más información en su ayuntamiento.

NEUMÁTICOS El taller que ha sustituido los viejos por los nuevos tiene la obligación de quedarse con aquéllos y llevarlos al lugar de reciclaje. Este servicio está cargado en el precio de los nuevos.

Y EN CASO DE DUDA...

Es mejor acudir al punto limpio más cercano donde encontraremos asistencia y, si no, tirar el artículo dudoso al contenedor de orgánicos para no entorpecer la labor de reciclaje. En el vertedero se suele hacer una última clasificación.

Ya hay puntos limpios en 75 municipios de la región

La Comunidad de Madrid ha inaugurado recientemente el Punto Limpio de Becerril de la Sierra para la recogida selectiva de residuos. Con éste ya son 75 los municipios madrileños que cuentan con puntos limpios financiados total o parcialmente por el Gobierno regional.

Se trata de espacios pensados para los consumidores (no para la eliminación de residuos de empresas) que disponen de varios contenedores, donde los ciudadanos deben depositar los objetos que, por sus características, no pueden dejarse en los contenedores que hay por las calles.

Cada punto limpio puede albergar una veintena de contenedores diferentes, información que puede detallar cada ayuntamiento. Estos están destinados a:

- **Aceite usado de vehículos:** Por su alto poder contaminante, necesitan un tratamiento especial y pueden utilizarse posteriormente como combustible.
- **Aceite usado de cocina:** Nunca se debe tirar al fregadero porque es muy difícil separarlo del agua y eso dificulta las tareas de las depuradoras. Una vez tratado se puede recuperar para fabricar biodiesel y jabones.
- **Baterías de coche y moto:** Son muy contaminantes porque llevan líquidos corrosivos. De ellos se puede aprovechar el plomo, níquel y cadmio.
- **Fluorescentes:** Contienen mercurio, que es tóxico; por eso deben ser tratados por separado. De ellos se recupera el mercurio, aluminio y vidrio.
- **Medicamentos:** También se pueden depositar en las farmacias. Los que están caducados se eliminan de una forma controlada. Los que no se envían a países menos desarrollados o se destinan a personas necesitadas.
- **Pilas:** De las pilas se puede recuperar algún material, como el cadmio. Se depositan en lugares especiales por ser muy contaminantes y con el fin de someterlas a una eliminación controlada.
- **Radiografías:** De ellas se puede recuperar la plata.
- **Pinturas, disolventes y otros productos químicos:** Aerosoles, esmaltes, insecticidas, aguarrás, tintes, líquidos de frenos, líquidos fotográficos, cartuchos de tinta de impresora, etcétera. Sus materiales tóxicos penetran en aguas subterráneas contaminándolas. La mayoría es eliminada de forma controlada.
- **Escombros:** aquellos que proceden de una obra pequeña que se hace en el hogar (baldosas, azulejos, restos de cemento, tazas del váter, bidé...). Aquí también se depositan los platos y tazas de porcelana. Sólo se puede tirar 50-60 kilos por persona y día.
- **Voluminosos, como colchones, sofás, muebles...** Son objetos que hay que llevar a los puntos limpios por su dimensión y porque si se queman originan gases tóxicos. Se pueden recuperar para elaborar otros productos.
- **Aparatos eléctricos y electrónicos:** Electrodomésticos de todo tipo, ordenadores, televisores... Suelen contener componentes peligrosos y, eliminados sus gases, las diferentes partes que los forman pueden reutilizarse para fabricar otros objetos. Por otro lado, desde hace unos meses, las tiendas que venden electrodomésticos están obligadas a recoger aparatos antiguos para su reciclaje. Antes de efectuar la compra, conviene informarse en el establecimiento elegido sobre las condiciones de la recogida. Normalmente, cuando la tienda instala un nuevo frigorífico, retira el antiguo, pero cuando se trata de pequeños aparatos, como batidoras o televisiones, que el mismo consumidor se lleva de la tienda, algunos comercios sólo dan la posibilidad de recoger el viejo aparato en el momento del pago del nuevo producto (no aceptan recogidas posteriores). Antes de pasar por caja, pregunte en la tienda. El medio ambiente, del que todos dependemos, se lo agradecerá.
- **Metales:** Somieres grandes, tornillos, grifos, pomos de puertas... Suelen contener latón, plomo, cobre, hierro, estaño y aluminio, que se pueden reciclar.
- **Restos de podas:** Está pensado sobre todo para las ciudadanos que trabajan el campo o tienen jardines en sus casas. Con los restos de tierra, plantas, flores... se produce 'compost' para abonar la tierra. Si tiene en su casa alguna maceta, no es necesario llevarla al punto limpio; puede depositarla en el contenedor de residuos orgánicos que exista en su barrio.

- **Plásticos:** Este contenedor, igual que el de vidrio y el de papel, está pensado para aquellas localidades pequeñas que no tienen recogida domiciliaria en sus calles y también para depositar todo tipo de plásticos y aquellos envases que no pueden ir en el contenedor amarillo, como los de aceite de coche o productos peligrosos o corrosivos.
- **Vidrio:** Existen contenedores para envases de vidrio (como los que hay en la calle) y otros especiales para vidrio plano y vasos.
- **Papel y cartón** (contenedores similares a los que hay en las calles).
- **Envases** (contenedores similares a los que hay en las calles).
- **Maderas.**



MÁS INFORMACIÓN

Tanto en la ciudad de Madrid como en el resto de localidades de la región, existen puntos limpios fijos e itinerantes. Puede consultar los listados en consumadrid, el Portal del Consumidor de www.madrid.org (una vez en el portal, seleccione 'información al consumidor' y luego 'consumo sostenible' y 'reciclar, reutilizar y reducir').



Las compras de segunda mano también tienen garantía

En las etapas de crisis económica, el consumidor tiende a comprar más bienes de segunda mano, ya que son más baratos. Así lo sostiene la asociación de consumidores Auscoma, mientras que Ausbanc Consumo confirma haber registrado un considerable aumento en la compra de productos de segunda mano: "Con ello, los consumidores ven una oportunidad para ahorrar un dinero, que, en la mayoría de los casos, necesitan para hacer frente a otro tipo de gastos como créditos o préstamos hipotecarios, alquileres, etc."

Aunque, en general, las asociaciones de consumidores no tienen cifras que avalen este supuesto aumento de ventas en el mercado de segunda mano, Fuci sí aporta números: "Según algunos estudios, la demanda de productos de segunda mano se ha incrementado en un 20 por ciento". Y Aaccu opina que esta tendencia se nota especialmente en determinados sectores, como en el caso de los automóviles.

Uce cree que este mercado sigue sin estar muy extendido entre el consumidor español, a excepción de los más jóvenes en el sector específico de los videojuegos y el de vehículos a motor.

Desde Consumadrid hemos preguntado a las asociaciones de consumidores de la Comunidad de Madrid qué deben tener en cuenta los consumidores al comprar cualquier producto de segunda mano con el objetivo de evitar problemas posteriores, invitación a la que han respondido Aaccu, Adicae, Ausbanc Consumo, Auscoma, Cecu, Conmadrid, Euroconsumo, Facua, Fuci, Uce y Uncuma:

Un año como mínimo

La garantía es de dos años para productos nuevos y de un mínimo de un año para los de segunda mano. Conmadrid recuerda que esta garantía es para los pro-

ductos adquiridos en un establecimiento, ya que los comprados entre particulares tienen una garantía de seis meses (denominada saneamiento) desde la adquisición o entrega del producto.

El vendedor está obligado a entregar al consumidor productos que se ajusten a lo anunciado y que presenten la calidad y prestaciones habituales de un producto de ese tipo. En caso de no ser así, el vendedor tiene la obligación de responder ante el consumidor, que tiene derecho a la reparación del producto de segunda mano y, si esto no fuera posible, a la rebaja del precio o a la resolución del contrato (devolución del producto a cambio de recuperar el dinero pagado).

Adicae recuerda que el derecho de reparación tiene que ser completamente gratuito para el consumidor.

Estas normas afectan a todos los productos, salvo los inmuebles, el agua y el gas no envasados, la electricidad, los adquiridos mediante venta judicial o en subasta administrativa.

Uce, por su parte, advierte: "Hasta aquí todo parecen ventajas, sin embargo, al consumidor se le presenta un problema si el fallo o la avería del bien aparece con posterioridad a los seis primeros meses desde la entrega, ya que entonces al consumidor le corresponde demostrar que se trata de un fallo en origen y que no ha sido debido a un mal uso. Y claro, algunas veces esta demostración puede salir más cara que comprar un nuevo aparato".

En el caso de la compra de un coche de segunda mano, las asociaciones puntualizan que el vendedor solamente responderá de los vicios o averías que tuviera el coche previamente, pero no de los que aparezcan posteriores a su venta.

Garantía comercial, un extra

Por otro lado, Facua añade que hay productos nuevos que se venden en las tiendas con garantías comerciales que superan los citados plazos mínimos marcados por la ley.

Por ejemplo, se puede dar el caso que un consumidor compre un colchón con diez años de garantía y que éste lo revenda a los tres, con lo que el consumidor que lo compra de segunda mano disfrutaría de los siete años de garantía restantes.

Compras a través de Internet

En el caso de Internet se mantienen estas normas, pero Ausbanc Consumo alerta porque en muchas ocasiones, las compras en tiendas 'on line' son en realidad compras entre particulares, con lo que en esos

casos la garantía se reduce a seis meses. Por ello, siempre hay que leer bien las condiciones de la transacción antes de aceptar la compra.

Aaccu añade que el cómputo del plazo de garantía comenzará desde el momento en el que el consumidor recibe el producto.

En caso de recibir un producto defectuoso comprado por Internet, Euroconsumo recomienda que si no nos lo pueden reparar, podemos recuperar parcialmente o de modo íntegro nuestro dinero. Para ello debemos imprimir las condiciones del pedido que hemos realizado y la publicidad del vendedor, así como los datos de nuestra transacción y luego hemos de contactar con el vendedor para hacerle llegar nuestra queja.

En caso de no estar conformes con la respuesta de una tienda 'on line' extranjera o con la solución ofrecida, nos podemos poner en contacto con organismos como el Centro Europeo del Consumidor o con la Red Extrajudicial de Europa (EJE).

Consejos al comprar

Las asociaciones recuerdan que los consejos son los mismos que cuando compramos productos nuevos:

- que el vendedor sea una empresa perfectamente registrada, con su nombre, su dirección social, N.I.F., etcétera.
- que en el momento de efectuar la compra, la empresa nos proporcione una factura cumplimentada de forma correcta, con los datos del producto, precio, fecha de la operación, datos de identificación del vendedor, sello y firma.
- No debemos olvidar que para poder efectuar cualquier reclamación debemos siempre conservar los tickets de compra o las facturas, así como los documentos de la garantía. Y reclamar por escrito.
- comprobar en el momento de la entrega el perfecto estado y funcionamiento del producto.
- debemos ser especialmente cautelosos sobre el estado y funcionamiento del producto, porque únicamente durante los seis primeros meses, será el vendedor el responsable de acreditar que el producto se vendió en perfectas condiciones. Si reclamamos más tarde, tendremos que demostrar nosotros que el producto nos lo entregaron mal.
- si el vendedor ofrece una garantía adicional solicitar un documento con todas las condiciones de esta garantía extra.



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

FRAVM Federación Regional de Asociaciones de Vecinos de Madrid. 91 725 29 09

FUCI-CICM* Federación de Usuarios Consumidores Independientes de la Comunidad de Madrid. 91 564 63 03

OCU Organización de Consumidores y Usuarios. 91 300 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 Alcalá de Henares, Informacu Móstoles, Informacu Móstoles, Informacu Norte, Informacu Chamartín, Edefa y La Defensa de Leganés.

Reclamaciones resueltas

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 esta página, de manera que el consumidor pueda identificarlas fácilmente. Cada año, la Comunidad de Madrid tramita miles de solicitudes de arbitraje de con-

sumo, parte de las cuales se resuelve 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 suministro eléctrico, 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 los últimos meses.

La estadística señala que en el 70 por ciento de los casos los tribunales arbitrales dan la razón al consumidor total o parcialmente.



Un retraso que vale 12.033 euros

Una pareja aportó 17.191 euros a una inmobiliaria para comprar una casa, pero no pudo finalmente firmar el crédito hipotecario previsto al retrasarse casi cuatro meses la entrega del piso. Aunque el banco había aceptado inicialmente la operación, la crisis llevó a la entidad a rechazarla. **LOS COMPRADORES**, que habían intentado conseguir el préstamo con otras entidades al ver que la inicial rechazaba la operación, pidieron a la inmobiliaria la devolución del 100% de lo entregado, reclamación que rechazó **LA EMPRESA**.

Al final, **EL TRIBUNAL ARBITRAL** decidió dar la razón a los solicitantes, pero sólo en parte, ya que consideró que los problemas sufridos por el mercado hipotecario no podían ser responsabilidad de la inmobiliaria. Por otro lado, incidió en que el tiempo de retraso no fueron realmente cuatro meses, sino 20 días, ya que en las cláusulas se establecían tres meses de plazo de gracia.

La inmobiliaria tuvo que devolver 12.033 euros a sus clientes y pudo disponer después libremente de la vivienda.

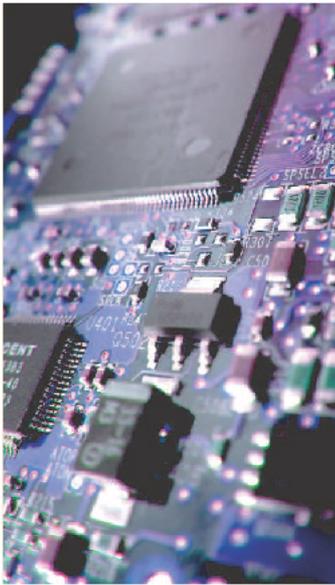


Un dinero que nunca llegó a su destino

EL CONSUMIDOR contrató los servicios de una empresa de envío de dinero para mandar 300 euros a su mujer en Palermo, por lo que abonó 25 euros. Al comprobar que el dinero no había sido retirado por su esposa, sino por una persona desconocida, acudió al sistema arbitral de consumo para que se le devolviese los 300 euros. Alegó en su reclamación que la empresa no había comprobado la identidad de quien recogió el dinero y que la firma de quien lo retiró no era de su mujer.

LA EMPRESA rechazó la reclamación.

Tras escuchar a ambas partes, **EL TRIBUNAL ARBITRAL** dictó un laudo por el que establecía que la compañía debía devolver al cliente los 300 euros, ya que el documento empleado para enviar el dinero que tuvo que rellenar el cliente al contratar el servicio sólo consignaba el nombre, apellidos y dirección del destinatario y no el número del pasaporte o D.N.I., lo que no ofrecía suficientes garantías para la correcta prestación del servicio. El tribunal comprobó que el domicilio del destinatario era diferente al consignado por la persona que recogió el dinero.



El tribunal propició el acuerdo

LA CONSUMIDORA llevó un móvil en garantía al servicio técnico oficial en cuatro ocasiones, pero la cuarta el teléfono le fue devuelto como irreparable. Por ello, acudió al tribunal arbitral en busca de amparo.

LA EMPRESA, que había rechazado la reparación, explicó que, siguiendo el protocolo del fabricante, en esta cuarta ocasión envió el aparato al servicio técnico central de la marca, que se lo devolvió calificándolo de irreparable. Se definió como un simple intermedia-

rio, pero se brindó a interceder entre el cliente y la marca para que ésta sustituyera el aparato defectuoso por otro nuevo. La reclamante aceptó el ofrecimiento de la empresa.

EL TRIBUNAL elevó a laudo conciliatorio el acuerdo al que llegaron ambas partes durante la vista y que puso fin a la reclamación. El tribunal estipuló un plazo de quince días para que el servicio técnico lograra del fabricante un nuevo móvil igual o similar al estropeado.



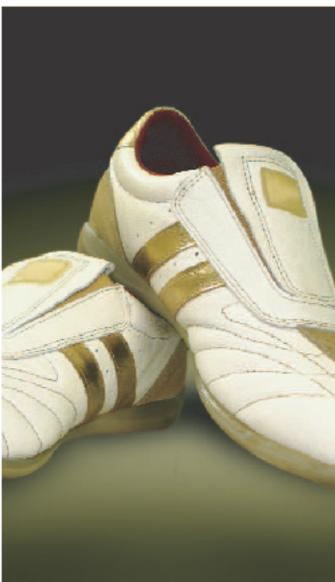
Vuelo directo con escala sorpresa

LA CONSUMIDORA contrató un viaje combinado a Cuba con vuelo directo Madrid-La Habana con una compañía de vuelos charter. El problema surgió cuando el vuelo hizo escala en Punta Cana, lo que provocó que el pasajero llegara 5 horas tarde a su destino perdiendo la tarde del primer día de vacaciones en la capital cubana.

LA EMPRESA explicó que la aerolínea había alegado problemas técnicos para realizar la escala, lo que dejaba

sin efecto cualquier posible compensación al cliente.

EL TRIBUNAL estimó la petición de la reclamante, ya que el retraso del vuelo había quedado perfectamente acreditado, lo que supuso un incumplimiento del contrato entre la agencia de viajes y la usuaria, contrato que establecía en su publicidad la oferta de un paquete turístico con vuelo directo entre las dos mencionadas ciudades. La agencia tuvo que devolver a la clienta 300 euros.



Devoluciones imposibles

EL CONSUMIDOR compró unas zapatillas deportivas como regalo de cumpleaños, pero a los 12 días regresó a la tienda solicitando un cambio de número. El comercio explicó al cliente que el nuevo par estaba agotado en su almacén, pero que volverían a entrar más en 20 días. Transcurrido ese plazo, la tienda señaló al cliente que el modelo había sido descatalogado y que no lo volvería a tener. Este acudió al arbitraje de consumo en busca de una solución, ya que tras pedir la devolución de su dinero en efectivo, la empresa le dio un

vale por dicho importe.

LA EMPRESA explicó que no había devuelto el dinero porque habían transcurrido más de 10 días desde la fecha de adquisición de las zapatillas hasta la solicitud de cambio por otro número.

Ante las manifestaciones de las partes, el **TRIBUNAL** desestimó la reclamación, ya que el tique de compra señalaba claramente que cualquier devolución del dinero se limitaba a un plazo de diez días desde la fecha de compra.



100.000 alumnos aprenden a consumir con todos los derechos

La presidenta regional, Esperanza Aguirre, ha visitado el colegio público de Educación Infantil y Primaria 'Infanta Leonor' (ver foto superior) para conocer de cerca los talleres escolares de consumo que se imparten en los centros con el objetivo de promover, con una metodología participativa, el conocimiento de los derechos del consumidor y la adquisición de hábitos sostenibles durante el consumo.

Este programa organizará unos 4.500 talleres a lo largo de 2009, por los que pasarán más de 100.000 alumnos de Educación Infantil, Primaria, Secundaria, Bachillerato y Formación Profesional de la región. Desde 2005 se han impartido alrededor de 17.000 talleres a más de 400.000 alumnos.

Los talleres comprenden todas las materias que abarca el ciclo de consumo, desde la elaboración de los productos y la comprobación de su seguridad, hasta la compra o la posibilidad de reclamar formalmente ante las instituciones de protección del consumidor.

Cómo comprar en el 'super' y leer una etiqueta

Con estos talleres, los niños conocen cómo comprar en el supermercado, cómo se fabrican los productos y se familiarizan con los documentos (etiquetas, garantías, hojas de reclamaciones...) y los derechos del consumidor. Los alumnos con edades más avanzadas reciben nociones sobre productos seguros, derechos, publicidad y técnicas de venta, y profundizan en el etiquetado de productos.

Además, a través del taller 'Consumo: envases y reutilización' se familiariza a los alumnos con conceptos como la reutilización, el reciclaje, la ecología o la contaminación. A través de este programa se ampara a uno de los colectivos que la Ley de Protección a los Consumidores de la Comunidad denomina de 'especial protección', esto es, niños, jóvenes, personas mayores, inmigrantes y personas con discapacidad. La Dirección General de Consumo también cuenta con otro tipo de talleres dirigidos a estos otros colectivos.

Madrid Educa **Ahorrando** energía



APRENDIENDO A APAGAR LA LUZ

La Comunidad de Madrid y la Fundación Mapfre han puesto en marcha una serie de charlas dirigidas a más de 15.400 escolares de 3º y 5º de Primaria, que aprenderán trucos y consejos básicos para ahorrar energía en casa y en el colegio, para concienciarlos de la importancia de un consumo energético responsable. La actuación se desarrolla este curso en 138 colegios madrileños en el marco de las actuaciones de la campaña 'Madrid Educa con Energía'. Al finalizar la charla, cada niño es obsequiado con un lote de regalos que incluye lámparas de bajo consumo y juegos pedagógicos y la actividad se completa con el concurso de dibujo 'Energía Mejor Consumida', en el que deben reflejar un uso racional de la energía.



PREMIO PARA DOS COLEGIOS MADRILEÑOS

Dos colegios han ganado el concurso regional sobre consumo Consumópolis 4, pasando a la fase nacional en la que compiten alumnos de todo el país. Los grupos ganadores son tres: "Magic Cranium", de 6º de Primaria del CEIP Federico García Lorca, de Camarma de Esteruelas; y "Luces y Sombras" y "Chicas GC", de 2º y 4º de ESO, respectivamente, del IES Gran Capitán, de Madrid. Para llegar hasta aquí, los equipos ganadores han tenido que superar las pruebas sobre consumo que planteaba el juego 'on line' Consumópolis 4 y han elaborado un libro virtual sobre consumo sostenible. El objetivo de la iniciativa es sensibilizar a los estudiantes sobre la importancia de consumir de forma consciente, crítica y solidaria.



MÁS REBAJAS EN LOS IMPUESTOS

La Comunidad de Madrid continúa tomando medidas fiscales contra la crisis económica, ahora incrementando en un 20% la deducción por la adquisición de vivienda habitual nueva. Esta medida se suma a otras en vigor como la rebaja de los Impuestos de la Renta, Sucesiones y Donaciones y Patrimonio.

UN NOTABLE PARA EL SERVICIO DE METRO

Los usuarios de Metro de Madrid han calificado con un 7,23 la calidad del servicio. Esta valoración, obtenida a partir de dos encuestas realizadas sobre calidad y expectativas del servicio, supone un máximo histórico desde 1993, cuando se empezó a realizar el estudio.



LAS BIBLIOTECAS YA SON ESPACIOS WI-FI

Las 18 bibliotecas públicas de la Comunidad se han convertido en espacios wi-fi -wireless fidelity- de acceso gratuito a Internet. A través de este sistema inalámbrico, los madrileños pueden emplear sus propios ordenadores portátiles para acceder a la red desde cualquier punto de las bibliotecas.

CAMPAÑA SOBRE ABANDONO DE BEBÉS

La Comunidad ha atendido a más de una docena de mujeres desde que en noviembre entró en funcionamiento el protocolo de actuación diseñado con jueces y fiscales para evitar el abandono de bebés y ayudar a las madres que deseen renunciar a sus hijos a que lo hagan con máximas garantías para el menor.

15 MILLONES MÁS DE ÁRBOLES EN 2011

El Plan de Repoblaciones contempla la plantación de 15 millones de árboles de 52 especies autóctonas hasta mayo de 2011, incluyendo la creación de Bosque Sur, que se une a otros parques periurbanos de la región, como el del Monte de los Cerros en Alcalá de Henares o el de la Dehesa Vieja en San Sebastián de los Reyes.

NUEVO MERCADO DE SAN MIGUEL

El nuevo Mercado de San Miguel, rehabilitado por la Comunidad de Madrid, ya ha abierto sus puertas. Se trata de un mercado histórico considerado Bien de Interés Cultural que está en el centro de la capital. Los 29 pequeños comerciantes que dan servicio en este mercado van a crear 200 nuevos empleos.

10 AÑOS DEL MUSEO ARQUEOLÓGICO

El Museo Arqueológico Regional, que se encuentra en Alcalá de Henares, celebra su décimo aniversario. La Comunidad ha anunciado que en los próximos meses comenzarán los trabajos de ampliación del museo, que aumentarán un 50% la superficie de exposiciones, formación e investigación.



PLAN TECNOLÓGICO EN LOS INSTITUTOS

La Comunidad ha presentado la segunda fase del Plan de Mejora y Modernización de las Tecnologías de los Institutos, que permitirá dotar de ordenadores portátiles, agendas electrónicas y videoproyectores a todos los centros públicos de la región, que además estarán conectados a Internet vía wi-fi.

NUEVO CENTRO DE ONCOLOGÍA EN EL SUR

La nueva Área de Oncología Integral del Hospital Universitario de Fuenlabrada acercará el tratamiento oncológico con radioterapia a más de un millón de madrileños de los municipios del sur de la Comunidad, que hasta ahora debían desplazarse a los grandes hospitales de Madrid para obtener este servicio.



DESCONFIANZA EN LA COMPRA EN INTERNET

Entre 2006 y 2008 el número de consumidores europeos que compraron al menos un artículo en Internet pasó del 27% al 33%, pero sólo el 7% de ellos compró en una web de otro país europeo. El consumidor teme no ser atendido en caso de problemas con la compra, por lo que la Unión Europea prepara cambios en la legislación.



MÁS DÍAS PARA DAR MARCHA ATRÁS

La Unión Europea estudia ampliar a 14 los días de que dispone un consumidor para renunciar a una compra efectuada fuera de un establecimiento (por internet, en el metro...) y devolver el producto recibido sin más coste que los gastos de envío. Ahora hay 7 días para devolver el producto si éste no satisface.

MAYOR CONTROL DE LOS COSMÉTICOS

El Parlamento Europeo ha aprobado nuevas normas que reforzarán los controles de seguridad de los cosméticos. Los Estados miembro tendrán cuatro años para adoptarlas, aunque los nuevos controles sobre sustancias cancerígenas, mutágenas y tóxicas para la reproducción tendrán que aplicarse antes.



HACIA UN MAYOR RECICLAJE EN LA UE

El 50% del papel, el plástico y el vidrio procedentes de residuos domésticos, y el 70% de los desechos no peligrosos de la construcción tendrán que reciclarse obligatoriamente de aquí a 2020 en los países de la Unión Europea, según contempla la legislación aprobada por el Parlamento Europeo.



atando cabos

Una vez más, nuestra mascota, Consumi, te propone un sencillo juego para seguir aprendiendo sobre el mundo del consumo y las normas que nos protegen como consumidores. En esta ocasión, se trata de adivinar el dibujo que hay oculto tras los puntos. Sólo tienes que conseguir un boli y ayudar a Consumi a unir los puntos mediante líneas, eso sí, siguiendo el orden. Como este dibujo tiene tres partes, por un lado, debes unir los números; por el otro, las letras, y, finalmente, las X. Si juegas con tus amigos, gana quien sepa identificar el dibujo con el menor número de trazos en el menor tiempo. ¡Suerte!



Solución al dibujo oculto: se trata del símbolo del arbitraje de consumo, que muchas tiendas muestran en sus escaparates garantizando una solución a las reclamaciones de los clientes.



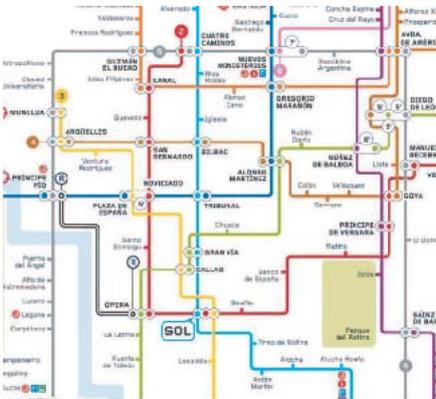
MADRID 2016 Y EL MAYOR LOGO DEL MUNDO

El Parque de Valdebebas, en Madrid, recibió en mayo a los miembros del Comité Olímpico Internacional (COI), llegados para evaluar la Candidatura Olímpica de la ciudad, con la instalación de un logotipo de 40.000 metros cuadrados. Nunca una ciudad candidata a los Juegos Olímpicos había tenido un logo de tales dimensiones. La gran mano de Madrid 2016, que representa la calidez de los ciudadanos españoles y madrileños, fue realizada en balastro y tratada con pinturas ecológicas. Madrid compite con Chicago, Tokio y Río de Janeiro por ser sede de los Juegos Olímpicos de 2016. El Comité Olímpico Internacional (COI) elegirá la sede el 2 de octubre durante un acto que se desarrollará en la ciudad de Copenhague.



17 CENTROS PARA AVANZAR EN INTEGRACIÓN

Los Centros de Participación e Integración de la Comunidad de Madrid o CEPI son lugares de encuentro para los nuevos madrileños y los de siempre, en donde pueden acceder a cursos de formación, asesoría jurídica, talleres de búsqueda y mejora de empleo, programas culturales y actividades deportivas... Hay 17 CEPI: Centro Hispano-Boliviano, Hispano-Ecuatoriano, Hispano-Peruano, Hispano-Rumano, Hispano-Colombiano, Hispano-Africano, Hispano-Rumano Coslada, Hispano-Dominicano, Hispano-Marroquí, Hispano-Americano, Hispano-Búlgaro, Hispano-Ecuatoriano Arganzuela, Hispano-Paraguayo, Hispano-Centroamericano, Hispano-Ucraniano, Hispano-Colombiano Villaverde e Hispano-Americano Sur. Más información en la web [Inmigramadrid](http://Inmigramadrid.com).



MADRID LIDERA EL USO DEL TRANSPORTE PÚBLICO

La Comunidad de Madrid es la región española donde más se usa el transporte público, según la última encuesta sobre Hogares y Medio Ambiente publicada recientemente por el Instituto Nacional de Estadística. Las conclusiones del sondeo indican que casi la mitad de los madrileños, un 49,8 por ciento, optó por usar el transporte público en sus desplazamientos durante el año 2008, una cifra muy superior a la media nacional situada en el 21,7 por ciento. Dicho dato hace que sea también la comunidad donde menos se utiliza el transporte privado, a pesar de que un 37,7 por ciento de los madrileños hace uso de él. Por sexo, las mujeres españolas tienden a desplazarse más que la media en transporte público o a pie y los hombres en transporte privado.



1.300 NUEVAS PLAZAS PARA LA DEPENDENCIA

La Comunidad de Madrid adjudicará en verano 1.300 plazas residenciales y de centro de día nuevas para personas dependientes, que se sumarán a las más de 44.000 plazas existentes en la red de servicios sociales regionales para la atención de personas mayores o con algún tipo de discapacidad. Del total, 400 nuevas plazas asistenciales irán destinadas al colectivo de personas con discapacidad, las otras 900 nuevas plazas serán específicas para la atención de mayores dependientes. El Gobierno regional destinará este año a esta materia 830 millones de euros, un 5,1% más que en 2008. La Comunidad lidera los índices de cobertura en teleasistencia y ayuda a domicilio, con un 10,4% y un 6,6%, respectivamente, frente a los 4,3% y 4,3% de la media nacional.

Comunidad de Madrid

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

Vicepresidencia, Consejería de Cultura y Deporte, 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

Dirección General de Consumo	C/ Ventura Rodríguez, 7-4ª planta	91 420 58 80	www.madrid.org (accesos directos)
Inst. Regional de Arbitraje de Consumo	C/ Ventura Rodríguez, 7-5ª planta	91 420 57 25 - 58 24	www.madrid.org (accesos directos)
Dirección General de Comercio	C/ Príncipe de Vergara, 132-3ª	91 580 22 58	
D. G. de Industria, Energía y Minas	C/ Cardenal Marcelo 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)	
D. G. de Turismo (reclamaciones)	C/ Príncipe de Vergara, 132	91 580 23 11 / 902 100 007 (información de turismo)	

Presidencia, Justicia e Interior

C/ Pontejos, 1

91 420 75 59

www.madrid.org

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

Sanidad

C/ Aduana, 29

91 586 70 00 - 71 41

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

Junta Arbitral Transportes Terrestres	C/ Orense, 60	91 580 29 58 - 83	
Consortio Regional de Transportes	Pza. Descubridor Diego de Ordás, 3	91 580 28 00 / 35 90	www.ctm-madrid.es
Metro Madrid (Inf./reclamaciones)	Cavanilles 58	91 379 88 00 / 902 44 44 03	www.metromadrid.es

Otros

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

Organismos de la Administración central y otros

Instituto Nacional del Consumo	C/ Príncipe de Vergara, 54	91 822 44 40 - 63	www.consumo-inc.es
Secr. de Estado de Telecomunicaciones	C/ Capitán Haya, 41	91 346 15 00	www.mityc.es/telecomunicaciones
Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones		901 33 66 99	www.usuariosteleco.es
Comisión Nacional de la Energía	C/ Alcalá, 47	91 432 96 00	www.cne.es
Banco de España / Reclamaciones	C/ Alcalá, 48	91 338 65 30	www.bde.es/clientebanca
Dirección General de Aviación Civil	Paseo de la Castellana, 67	91 597 83 21 - 72 31	www.fomento.es
Aena	Peñías, 2	902 404 704	www.aena.es
D. G. de Seguros y Fondos de Pensiones	Paseo de la Castellana, 44	91 339 70 00 / 902 19 79 36	www.dgsfp.mineco.es
Renfe. Atención al viajero.	Estación de Atocha-Glorieta de Carlos V	902 24 02 02	www.renfe.es

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





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



Biblioteca virtual

www.madrid.org/publicamadrid



La Suma de Todos



Comunidad de Madrid

www.madrid.org