

## Videojuegos: manual de compra y uso



# 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

### La diferencia entre afición y adicción

Los monstruos siderales que ilustran nuestra portada fueron uno de los primeros videojuegos y hoy vuelven a estar de moda reanimados por las tendencias retro. Por ello los hemos elegido para encabezar el reportaje de apertura de este número 17 de CONSUMADRID. Los videojuegos, el regalo estrella en estas próximas Navidades, y sus efectos siempre han sido muy discutidos: se habla de adicciones, de efectos perjudiciales para la salud como vista cansada, hormigueo en las manos, ansiedad, sobrepeso, aislamiento y un largo etcétera. Pero los videojuegos no son peligrosos; lo peligroso es el uso abusivo de ellos. Es importante diferenciar adicción de afición.

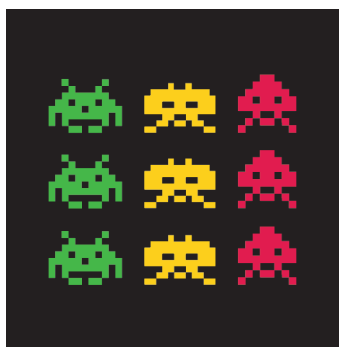
El uso de los videojuegos puede ser beneficioso o perjudicial dependiendo de cómo se empleen. Como cualquier otro producto de consumo, también tienen su manual de compra y uso.

Pero en estas páginas hay más. Repasamos las nuevas tarifas de los taxis de Madrid para 2010 y los derechos de los usuarios de este medio de transporte, recopilamos las principales medidas de seguridad de los productos de puericultura, nos aproximamos al sistema de reciclaje de medicamentos que las farmacias ponen a disposición de los usuarios, e incluimos una pequeña selección de las miles de reclamaciones que cada año son resueltas por la Comunidad de Madrid y por las asociaciones de consumidores gracias a la mediación con las empresas y el sistema arbitral de consumo.

Esperamos que estos contenidos sean de interés para todos nuestros lectores, a los que deseamos un feliz y próspero año 2010 lleno de buenas noticias, algunas de las cuales seguiremos recogiendo en esta revista.

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

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



**diez claves**  
videojuegos:  
manual de compra  
y uso

10



**reportaje**  
taxis en Madrid:  
tarifas, derechos y  
reclamaciones

12



**inspección**  
máxima seguridad  
para los que más  
lo necesitan

14



**consumo  
sostenible**  
los medicamentos  
también se  
reciclan

24

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

26/ 7 Estrellas  
27/ Esfera  
28/ Pequeños  
consumidores  
29/ Miscelánea  
30/ Directorio  
Incluye calendario 2010





# Aumentan las reclamaciones y se simplifica el sistema para zanjarlas

Los consumidores, cada vez más conscientes de sus derechos, reclaman más, mientras la Administración toma medidas para simplificar la manera de solucionarlas a través de vías como el árbitro único.

En septiembre, la Dirección General de Consumo ya había registrado más reclamaciones que en todo el año pasado: 21.493 frente a las 16.024 de 2008. Este aumento ha sido debido, fundamentalmente, a la gran cantidad de quejas en relación a la factura de la electricidad, tras los cambios y la subida de los precios aprobados por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. Las 10.605 reclamaciones concernientes al sector de la electricidad que se han recibido suponen casi la mitad del total. De ellas, 10.409, es decir prácticamente el 100%, protestan contra una posible facturación incorrecta.

## Telefonía móvil e Internet

Independientemente de esta llegada masiva de reclamaciones contra la factura eléctrica, el resto de las registradas en la Dirección General de Consumo tienen como principal protagonista la telefonía móvil (1.233), seguida por los talleres de reparación de automóviles (986), que han aumentado respecto al año anterior, sobre todo en relación a la demora en el arreglo de las averías.

Las quejas sobre los servicios de Internet (734) y el transporte de viajeros (697) ocupan el cuarto y el quinto puesto, respectivamente. En sexto lugar figura el sector de espectáculos y ocio, con 495 reclamaciones, por delante de las que atañen a las reparaciones del hogar (435).

## Los motivos más frecuentes

Los motivos que más llevan a reclamar, independientemente del sector, son el desacuerdo con el precio y el descontento con el producto o servicio.

La Dirección General de Consumo gestiona todas estas reclamaciones, a través de una mediación con la empresa denunciada o también derivándolas al Sistema de Arbitraje de Consumo en el caso de que la compañía esté adherida o acepte participar en este procedimiento.

## El árbitro único avanza como solución

Este año, la Comunidad de Madrid ha comenzado a emplear la figura del árbitro único para simplificar y agilizar la solución de las reclamaciones tramitadas a través del sistema de arbitraje de consumo (ver páginas 22 y 23). Los órganos arbitrales unipersonales, es decir un árbitro

único en lugar del clásico colegio arbitral (formado por el presidente, un vocal de los empresarios y otro de los consumidores), consiguen laudos más ágiles.

La posibilidad de utilizar el sistema de árbitro único sólo se puede dar en los casos en los que las partes así lo acuerden. También en los casos que el presidente de la Junta Arbitral de Consumo lo decida, siempre que la cuantía de la controversia sea inferior a 300 € y que el asunto no tenga excesiva complejidad. En cualquier caso, las partes (reclamante y reclamado) podrán oponerse a la designación de árbitro único. Hasta el momento, se están resolviendo a través de árbitro único casos de telefonía y de servicios de reparación a domicilio.

El árbitro único es designado por el presidente de la Junta Arbitral y establece una fecha y hora para recibir por escrito las alegaciones de las partes, evitando así la vista oral. Tras estudiar los escritos, dicta el laudo. De este modo, se consigue emitir entre un 20% y un 30% más de laudos.



## AYUDAS PARA LA ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

La Comunidad ha destinado 1,7 millones de euros durante 2009 a impulsar los servicios de consumo de los ayuntamientos, lo que supone un incremento del 30% desde el año 2003. A través de estas ayudas, los ayuntamientos pueden financiar los gastos necesarios para el funcionamiento de los servicios dedicados a la defensa de los consumidores. Así lo recordó el consejero de Economía y Hacienda, Antonio Beteta, tras firmar el convenio de colaboración en materia de consumo con el alcalde de El Escorial, Antonio Vicente Rubio (ambos en la imagen junto a la directora general de Consumo, Carmen Martínez de Sola). La Comunidad también ha firmado este año seis convenios con otras tantas asociaciones de consumidores, que permiten consolidar la atención al consumidor en ayuntamientos de zonas rurales, llegando a atender a 135 municipios.



## CIERTAS BOMBILLAS NO DURAN LO QUE PROMETEN

La Dirección General de Consumo ha detectado irregularidades en bombillas de bajo consumo a través de su campaña de inspección de productos eléctricos. El Laboratorio Central Oficial de Electrotecnia, que se encarga de los análisis, ha encontrado que las cinco marcas analizadas no llegan a alcanzar ni el 75% de la potencia marcada, lo que significa que emiten una cantidad de luz inferior a la establecida para su clase. Además, según los primeros resultados, el flujo luminoso emitido por cuatro de las cinco marcas es inferior al declarado. Para finalizar el análisis completo, se están realizando ensayos y comprobaciones de la duración y la vida útil de las lámparas, que son otras de las ventajas que deben ofrecer las de bajo consumo. Las bombillas que no cumplan lo que prometen serán retiradas del mercado.



## NUEVOS ARQUITECTOS Y APAREJADORES PERITOS

La Consejería de Economía y Hacienda ha firmado un convenio con el Colegio de Arquitectos de Madrid para proteger los derechos de los consumidores en materia de vivienda. Así, el colegio elaborará y actualizará anualmente una lista de colegiados, con la formación, experiencia y perfil profesional adecuados para el desempeño de labores periciales en los procedimientos sancionadores de consumo. Estos peritos colaborarán con la Comunidad en la evaluación de los daños que suelen alegar los reclamantes. La Consejería ha llegado a un acuerdo similar con el Colegio Oficial de Aparejadores, Arquitectos Técnicos e Ingenieros de Edificación de Madrid, también enfocado a las reclamaciones de vivienda.

REBAJAS  
REBAJAS  
REBAJAS  
REBAJAS

## LLEGAN LAS REBAJAS DE ENERO

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



## PREMIO A UN COLEGIO DE LA COMUNIDAD DE MADRID

El grupo Chicas GC, del Instituto de Educación Secundaria Gran Capitán de Madrid, recibió en noviembre, de manos de la ministra de Sanidad y Consumo, Trinidad Jiménez, el premio como ganador de la fase nacional del concurso Consumópolis 4 en la categoría correspondiente a tercer y cuarto curso de E.S.O. Las cinco integrantes del grupo y la profesora coordinadora obtuvieron cada una un ordenador portátil y un diploma. El centro escolar fue premiado con 2.000 euros. El concurso, titulado "¿Qué hacemos en nuestro tiempo libre?", en el que podían participar grupos de alumnos de cualquier colegio público, concertado o privado de España, se basaba en un juego *on line* y la elaboración de un libro virtual con ideas sobre consumo.



# Fuertes sanciones por vulnerar los derechos del consumidor

La Dirección General de Consumo de la Comunidad ha impuesto fuertes sanciones contra dos empresas que venían vulnerando sistemáticamente los derechos del consumidor. Una de ellas es Feresco Gas Servicios S.L., que ha sido objeto de una sanción de 149.200 euros y el cierre cautelar de su local, situado en el centro de Madrid. Feresco Gas Servicios S.L. es una empresa que ofrece servicios de revisión de las instalaciones de gas. Su personal acude a los domicilios de los consumidores y amenaza con cortar el suministro, en caso de que los usuarios se nieguen a la revisión.

Los supuestos técnicos aseguran actuar en nombre de una autoridad oficial (Comunidad de Madrid, Ministerio de Industria....) y utilizan el distintivo de empresa adherida al sistema arbitral de la Comunidad de Madrid, aunque este distintivo ya se le retiró en febrero de 2009. Además, los agentes carecen de carné profesional para ejercer su labor y la empresa no se encuentra autorizada por la Dirección General de Industria, Energía y Minas de la Comunidad de Madrid.

Entre las infracciones denunciadas, que han motivado las sanciones y la medida de cierre cautelar del local, se encuentran, entre otras, dar información falsa al consumidor, prestar un servicio deficiente y actuar de forma fraudulenta en numerosos hogares, en claro perjuicio de los consumidores madrileños.

Inspectores de Consumo de la Comunidad de Madrid, acompañados de la policía municipal, también han cerrado cautelarmente el local de la empresa ZZZ Zonavisión S.L., de reparaciones urgentes de electricidad, fontanería, cerrajería... La compañía ha cometido reiteradamente infracciones graves, como no informar de forma veraz al consumidor y prestar servicios fraudulentos, conductas denunciadas por numerosos consumidores.

Otras infracciones, que han motivado las sanciones y la medida de cierre cautelar de este local, son la no emisión de presupuestos previos o emisión incorrecta de los mismos, cobros indebidos, recargos injustificados sobre el precio, cobro de hora de trabajo a precio superior al ofertado, tarifas que no especifican costes de conceptos básicos, omisión de entrega de facturas, falta de coincidencia entre lo presupuestado y lo facturado, y defectuosa prestación del servicio en período de garantía.

## Sanción en 2007

Esta compañía ya fue sancionada por Consumo en 2007 por varias infracciones, que supusieron una multa de 81.500 euros. Entre otras cosas, se detectó que la empresa ofrecía información falsa a los consumidores y realizaba prestaciones deficientes del servicio, con recargos sobre el precio, no emisión del presupuesto previo, omisión de facturas...



## MADRID LIDERA LA RED DE ALERTA DE PRODUCTOS

La Comunidad madrileña es responsable de una de cada cinco alertas por productos peligrosos emitidas en España en el primer semestre del año (últimos datos disponibles). En total, la Dirección General de Consumo alertó sobre 108 productos que incumplían la normativa sobre seguridad y que fueron retirados del mercado. Esto supone que más del 20% de las 531 alertas producidas en España proceden de la región, según ha explicado la directora general de Consumo, Carmen Martínez de Sola. Entre las alertas notificadas por la Comunidad, el 26% provienen de los artículos de puericultura y juguetes. El material eléctrico alcanza el 24% (más información en páginas 14 a 17).

## OMIC GUADARRAMA

### Seis años atendiendo a los consumidores de la sierra

La Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) de Guadarrama comenzó sus actividades en 2003 gracias a una subvención de la Comunidad de Madrid, con el objetivo de ofrecer atención e información al consumidor, la tramitación y seguimiento de reclamaciones y la mediación. También distribuye las hojas del Sistema Unificado de Reclamaciones en comercios y empresas.

La oficina atiende al público los lunes, martes y jueves (desde su apertura se ha pasado de uno a tres días a la semana), y organiza charlas para diferentes colectivos, espe-

cialmente para los mayores, en coordinación con la Concejalía de Calidad de los Servicios Públicos. Allí se ofrece formación, entre otros asuntos, sobre pautas de actuación para reconocer timos o ahorrar, "para que los ciudadanos puedan defenderse como consumidores y evitar reclamaciones", indica Mercedes Manso, técnico encargada del servicio, quien también anuncia que "a partir del curso 2010-2011 se ampliarán estas jornadas de consumo a los colegios".

Una de las particularidades de este municipio serrano está en la frecuente reclamación por la mala



cobertura de Internet en la zona: "La verdad es que el número de reclamaciones y atenciones por este motivo se duplica cada año", añade Mercedes.

## OMIC NAVALCARNERO

### “Debemos leerlo todo antes de firmar nada”

Desde 1992 la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) de Navalcarnero ofrece al ciudadano información, formación, mediación, e inspección manteniendo líneas de colaboración, con la Comunidad de Madrid, en materias como la formación y la tramitación de reclamaciones.

Entre los ciudadanos del municipio, la OMIC de Navalcarnero es cada vez más conocida gracias a la divulgación de folletos informativos, a las inserciones en prensa, y cada vez más por el “boca a boca” entre los vecinos. Acuden, como asegura Cristina López, concejal de Sanidad y Consumo del Ayuntamiento de

Navalcarnero, a solicitar “información sobre temas como el suministro de luz o de teléfono. También se interesan por cuestiones que están de actualidad en determinados momentos y en los que los medios de comunicación inciden de manera especial. En Navalcarnero interesa mucho la información sobre contratos en materia de servicios, vivienda y suministros”. “La demanda de información y las reclamaciones en el sector de los muebles es lo más habitual en esta zona”, manifiesta.

Este interés de los ciudadanos se pone de manifiesto en el incremento del número de reclamaciones: de tramitar unas 50 reclamaciones al



año se ha pasado ha casi 400. Para López sería importante conseguir un reto pendiente: “Que los consumidores lean lo que van a firmar antes de hacerlo”.



## Nueva sede en la calle José Alix Alix

El Ayuntamiento de San Fernando de Henares, con el apoyo económico de la Comunidad de Madrid, ha acondicionado una nueva sede para su oficina de información al consumidor. Estas instalaciones, situadas en el centro del municipio (C/ José Alix Alix), permiten atender al ciudadano con medios más modernos, apostando por nuevas actividades.

San Fernando de Henares es uno de los seis municipios que tiene un colegio arbitral territorial creado por el Instituto Regional de Arbitraje de la Comunidad de Madrid. Así, los consumidores y empresas que tengan que resolver sus diferencias mediante el arbitraje de consumo (ver páginas 22 y 23) evitan desplazarse a Madrid, ya que pueden acudir a la vista que se realiza por videoconferencia en las dependencias del ayuntamiento. Este es sólo uno de los múltiples servicios que ofrece el consistorio en materia de consumo. La Oficina



Municipal de Información al Consumidor (OMIC) facilita a los ciudadanos información de utilidad, tramita reclamaciones, realiza inspecciones y actividades de formación, como los talleres educativos en centros escolares. La OMI dispone además de una asesoría jurídica.

Según, Asunción Fernández Cubero, concejala de Sanidad y Consumo, el servicio de esta oficina es muy conocido, en gran parte gracias a las diversas actividades que realiza.

### OFICINAS DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR EN LA COMUNIDAD DE MADRID

Ajalvir 91 8844047	Fuente el Saz de Jar. 91 6200003/1581	Pedrezuela 91 8433053	Villaconejos 91 8938214 y 91 7130770
Alameda del Valle 91 8691479	Galapagar 91 8582298	Pezueta de las Torres 91 8869080	Villamanta 91 8136001 y 91 5429912
Alcalá de Henares 91 8771730	Getafe 91 2027963	Pinto 91 2483800	Villanueva del Pardillo 91 8100929
Alcobendas 91 6637001	Guadalix de la Sierra 91 8470006	Pozuelo de Alarcón 91 4522726	Villanueva de la Cañada 91 8117315
Alcorcón 91 6648269	Guadarrama 91 8540051	Quijorna 91 8168108/8849	Villar del Olmo 91 8732161
Algete 91 6280871	Hoyo de Manzanares 91 8567451	Rascafría 91 8691450 y 91 5429912	Villaviciosa de Odón 91 6219163/5
Alpedrete 91 8572190 y 91 5429912	Humanes de Madrid 91 4982885	Rivas-Vaciamadrid 91 6602717	Zarzalejo 91 8992287 y 91 3640276
Anchuelo 91 8840076 y 91 5646560	Leganés 91 2489734	Robledo de Chavela 91 8995961	
Aranjuez 91 8922442	Lozoyuela-Navas-Sieteiglesias 91 8694561	Rozas de Madrid 91 6402900	PUEDA ENCONTRAR LAS DIRECCIONES DE TODAS ESTAS OFICINAS, SUS TELÉFONOS Y NÚMEROS DE FAX PERMANENTEMENTE ACTUALIZADOS EN EL PORTAL DEL CONSUMIDOR DE WWW.MADRID.ORG
Arganda del Rey 91 8711344	Madrid 010	San Agustín del Guadalix 91 8418002	
Becerril de la Sierra 91 8538720	Majadahonda 91 6349107	San Fernando de Henares 91 6737462	
Boadilla del Monte 91 6024200	Mancomunidad del Suroeste de Madrid	San Lorenzo de El Escorial 91 8903644	
Brunete 91 8159066	Griñón 91 8141621	San Martín de la Vega 91 8946111	
Buitrago del Lozoya 91 8680056/04	Mancomunidad Henares-Jarama	San Sebastián de los Reyes 91 6597100	
Bustarviejo 91 8482004 y 91 5429912	Coslada 91 6278258	Santorcaz 91 8840001 y 91 4673188	
Campo Real 91 8733230 y 91 5646560	Mancomunidad 'Los Pinares'	Santos de la Humosa 91 8848001/8295	
Casarrubuelos 91 8167100	S.Martín de Valdeiglesias 91 8611522	Sevilla la Nueva 91 8130001	
Cercedilla 91 852 57 40 y 91 5310146	Mancomunidad 'Miscam'	Soto del Real 91 8476004	
Chinchón 91 8940084 y 91 7130770	91 8745087	S. María de la Alameda 91 89990112	
Ciempozuelos 91 8930004	Manzanares el Real 91 8530009/30	Talamanca de Jarama 91 8417007	
Collado Mediano 91 8598105	Meco 91 8860003	Titulcia 91 8010470 y 91 7130770	
Collado Villalba 91 8499800	Mejorada del Campo 91 6791338	Torrejón de Ardoz 91 6566969	
Colmenar Viejo 91 8459919 / 0053	Miraflores de la Sierra 91 8443017	Torrelaguna 91 8430010 y 91 4673188	
Colmenar de Oreja 91 8943030	Moralzarzal 91 8427910	Torrelodones 91 8562133	
Coslada 91 6278362	Morata de Tajuña 91 8730380	Torremocha de Jarama 91 8430019	
Daganzo de Arriba 91 8875906	Móstoles 91 6647642	Torres de la Alameda 91 8868250	
El Boalo 91 8559025 y 91 5310146	Navacerrada 91 8560308 y 91 5310146	Tres Cantos 91 2938057	
El Molar 91 8410009 y 91 4673188	Navalagamella 91 8988008	Valdeamagüera 91 8984729/30	
El Álamo 91 8120550 y 91 7130770	Navalcarnero 91 8101391/1460	Valdemorillo 91 8977313	
El Escorial 91 8901080	Nuevo Baztán 91 8735011/61	Valdemoro 91 8099678	
Fresnedillas de la Oliva 91 8989009	Paracuellos de Jarama 91 6584875	Valdeolmos-Alalpardo 630746888	
Fresno de Torote 91 8791296	Parla 91 2024745	Valverde de Alcalá 91 8859351	
Fuenlabrada 91 6497023		Venturada 91 8439212 y 91 4673188	



# Videojuegos y consolas: manual de compra y uso

Los videojuegos se han convertido en el juguete predilecto del siglo XXI. La diversión en la calle ha perdido atractivo en favor de las consolas y los juegos multimedia, una nueva forma de entretenimiento que comenzó a extenderse a partir de los años ochenta.

Los efectos de esta nueva forma de entretenimiento han sido siempre muy discutidos, se habla de adicciones, de efectos perjudiciales para la salud como vista cansada, hormigueo en las manos, ansiedad, sobrepeso, aislamiento y un largo etcétera. Pero los videojuegos no son peligrosos; lo peligroso es el uso abusivo de ellos. Es importante diferenciar adicción de afición.

En realidad, el aficionado a los videojuegos, aquel que los emplea correctamente, puede incrementar su contacto social al jugar con otros jugadores. Y cada vez hay más videojuegos que estimulan la actividad física y la creatividad; son una nueva forma de expresión artística.

El uso de los videojuegos puede ser beneficioso o perjudicial dependiendo de cómo se empleen. Pare ello, es importante tener en cuenta una serie de pautas como:

- Aplicar criterios de consumo como se haría con cualquier otro producto: Es importante **limitar el exceso de videojuegos**, evitar conductas caprichosas y enseñar a los niños a disfrutar con lo que se tiene.
- **Adquirir videojuegos adecuados para cada edad.** La variedad es un valor, es importante seleccionar videojuegos de diferentes tipos, dinámicas y temas.
- **Escoger videojuegos que fomenten valores positivos** y evitar los que transmiten lo contrario.
- **Priorizar videojuegos multiusuario** ya que de esta forma se propiciará el juego compartido. Y ubicar la consola o el PC en espacios comunes de la casa.
- **Incentivar el juego en familia.** Así, se podrán compartir opiniones y emociones y se podrá ejercer una labor educativa.
- **No confundir ficción con realidad.** Los efectos de



los videojuegos dependen, en gran medida, de la implicación de los propios padres y educadores: así, se le debe hacer saber al niño que el juego es irreal y ficticio ya que algunos podrían llegar a identificarse en exceso con los protagonistas del juego, igual que ocurre con las películas.

- **Controlar el tiempo dedicado a su uso.** Algunos expertos sugieren no dedicarle más de tres o cuatro horas a la semana. Además, es recomendable descansar un mínimo de 15 minutos por hora de juego.

- Uso de **webs de videojuegos**: seleccionar aquellas que respeten los derechos de los niños y que posean un servicio de atención al cliente. También es importante tener instalados programas de filtraje de contenidos o utilizar la herramienta de desactivación de páginas inadecuadas del navegador.
- Confidencialidad y protección de la identidad. **Los niños nunca deben proporcionar información personal** como la edad, dirección o número de teléfono a través de Internet. Si se visitan videojuegos en línea que requieran un nombre de usuario para identificarse, es conveniente que un adulto les ayude a elegir ese nombre y que además, se asegure de que el menor no revela ningún tipo de información personal.
- **Al adquirir un videojuego hay que prestar atención al sistema de logos PEGI** (Pan European Game Information) reproducidos en esta página. Este sistema, compartido por 27 países europeos, acaba de renovarse e informa a los usuarios, padres y tutores sobre el contenido de los videojuegos mediante símbolos. El sistema clasifica cada videojuego recomendándolo para una edad mínima en función del grado de violencia y acción presentes en en él, la referencia a contenidos para adultos o la presencia de palabrotas, entre otros. Los sellos de edad van acompañados de pictogramas que informan con detalle del contenido para adultos e incorporan una etiqueta de jugabilidad en Internet (PEGI Online). La etiqueta PEGI OK informa sobre qué juegos son aptos para todos los públicos y si las plataformas web que los venden ofrecen las garantías de seguridad requeridas.





# Taxis en Madrid: tarifas, derechos y reclamaciones

El taxi parece estar vinculado a las prisas para muchos usuarios, que lo emplean cuando disponen de poco tiempo para sus traslados. Esas mismas prisas no nos suelen dejar tiempo para conocer con exactitud nuestros derechos como usuarios del taxi, derechos que resumimos a continuación en estas páginas a partir de la normativa oficial aplicable a los taxis de la ciudad de Madrid y las tarifas autorizadas por la Comisión de Precios del Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid:

## TARIFAS

Cada taxi debe tener un ejemplar oficial de las tarifas en el interior del vehículo y en un lugar visible para los usuarios. El cuadro de tarifas tiene que recoger todos los suplementos y precios oficiales (salvo el precio de los peajes por la

utilización de autopistas, vías especiales y entrada en zonas controladas, que será satisfecho por el usuario, siempre y cuando éste haya pedido ese trayecto). Se considera servicio en horario nocturno el que se realiza entre las nueve de la noche y las seis de la mañana del día siguiente. Los sábados se consideran festivos desde las cinco de la tarde. La cantidad que debe pagar el usuario es el importe que figura en el taxímetro (basado en una tarifa fija inicial, distancia y duración del trayecto) más los suplementos correspondientes (que sólo pueden estar contabilizados en los taxímetros con impresora de recibos).

El taxímetro empezará a contar cuando el viajero y su equipaje estén debidamente instalados, salvo en los servicios contratados por teléfono, en los que el taxímetro empezará a contabilizar desde el lugar de partida del vehículo.

Al inicio del viaje, el taxímetro carga una cantidad fija de partida, que en 2010 es la siguiente:

- Entre las 06:00 H. y 21:00 H. de lunes a domingo 2,05 €
- Entre las 21:00 H. de lunes a viernes y las 06:00 H. del día siguiente 2,20 €
- Entre las 21:00 H. de sábados y festivos y las 06:00 H. del día siguiente 3,10 €

Además, hay una serie de suplementos, que en las tarifas de 2009 son:

- Viajes con origen o destino en el Aeropuerto de Barajas, incluso interiores del recinto 5,50 €
- Viajes con origen o destino en estaciones de autobuses y ferrocarril, desde zona reservada para taxi con señal indicadora complementaria 2,95 €
- Viajes con origen o destino en el recinto del Parque Ferial Juan Carlos I (IFEMA) 2,95 €
- Viajes en Nochebuena, Nochevieja y noche de Reyes que finalicen entre las 21:00 H. del mismo día y las 06:00 H. del día siguiente 6,70 €

Se puede cobrar un máximo de dos suplementos diferentes. No obstante, en Nochebuena, Nochevieja y noche de Reyes se podrán cobrar hasta tres.

## DERECHOS DE LOS VIAJEROS

- Tique expedido por impresora. En caso de carecer de impresora, recibo con: N° de licencia troquelado, NIF, n° de serie, importe, fecha, origen y destino del viaje.
- Perro lazarillo y cualquier otro animal de compañía en jaula.
- Equipaje, siempre que lo permita la capacidad del maletero y de la baca, si cuenta con una el taxi.
- Elección del recorrido.
- Graduación del volumen de la radio.
- Disponibilidad de cambio para pagos de hasta 20 €. Según la ley, los taxistas sólo tienen obligación de proporcionar cambio al usuario hasta la cantidad de 20 €. Si el taxista no tiene cambio hasta esa cantidad y debe abandonar el vehículo para conseguirlo, tendrá la obligación de detener el taxímetro. Si, por el contrario, el importe de su trayecto supone un cambio superior a 20 €, será us-

ted el que deberá bajar del vehículo para conseguir la cantidad correspondiente, por lo que durante ese tiempo seguirá funcionando el taxímetro.

- Aire acondicionado o climatizador.
- Interrupción del taxímetro en viajes de retorno al Área de Prestación Conjunta y en las incidencias durante los recorridos, tales como accidentes, averías o reposición de combustible con autorización del viajero.

## OBJETOS PERDIDOS

Si un usuario pierde un objeto en un taxi, puede enviar un fax al 914804618, especificando: Número de licencia del taxi o matrícula del vehículo; objeto perdido; día, hora y lugar de inicio y final del recorrido; nombre y apellidos de la persona de contacto, y teléfono/s.

Los conductores, al finalizar cada servicio, revisan el interior del vehículo con objeto de comprobar si el usuario ha olvidado alguna de sus pertenencias. De ser así, si no puede devolverla en el acto, la deposita en la Oficina de Objetos Perdidos en el plazo máximo de cuarenta y ocho horas siguientes a su hallazgo. Para más información: 914804613.

## RECLAMACIONES

Los usuarios del taxi pueden dirigir reclamaciones relativas a cualquier incidencia u anomalía en el servicio al Departamento Jurídico del Taxi (Subdirección General de la Oficina Municipal del Taxi, calle Albarracín nº 31, 3ª planta, 28037 Madrid). Las reclamaciones pueden presentarse en la Oficina Municipal del Registro de la Dirección General de Movilidad (calle Albarracín nº 33, en Madrid) y demás oficinas de registro de la Administración. También a través del correo electrónico [sgtaxi@munimadrid.es](mailto:sgtaxi@munimadrid.es)

En el escrito se deberá especificar: Nombre, apellidos, DNI y firma; domicilio y teléfono/s de contacto; número de licencia de taxi; matrícula del vehículo; hechos y razones que motivan la sugerencia o reclamación. También debe aportarse la documentación acreditativa de los hechos objeto de la reclamación.

Por otro lado, el reclamante tiene la posibilidad de someter a la Junta Arbitral del Transporte (calle Orense, nº 60, 28020 Madrid. [juntas.arbitrales@madrid.org](mailto:juntas.arbitrales@madrid.org)). Puede dirigirse a la Junta de modo gratuito y sin necesidad de abogado.

### Más información:

- [Munimadrid.es](http://Munimadrid.es) y Portal del Consumidor de [www.madrid.org](http://www.madrid.org)







# Máxima seguridad para los que más lo necesitan

Cualquier producto comercializado en la Unión Europea (UE) debe cumplir determinadas normas de seguridad, reglas de fabricación que en el caso de los productos destinados a los más pequeños se aplican a juguetes, chupetes, biberones y un largo etcétera. La regla número uno para evitar accidentes es comprar productos en comercios de confianza comprobando que el etiquetado sea el correcto, seguir las instrucciones del fabricante y vigilar siempre el uso que los pequeños hacen de los productos. En estas páginas repasamos las principales normas que deben cumplir los artículos de puericultura:

Todos los comercializados en la UE deben llevar los datos de la empresa responsable del producto en la UE. Además, todas sus piezas tienen que ser suficientemente resistentes para no desprenderse y convertirse en piezas pequeñas que podría ingerir el niño.

Hay que distinguir entre los artículos de puericultura relacionados con mobiliario y objetos para acoger al niño, por un lado, y chupetes y biberones, por otro.

## Instrucciones y advertencias

Dentro del primer grupo encontramos tronas, cunas, bañeras cambiadores, parques infantiles, sillas de paseo, andadores, sillas para automóvil, etcétera. Este tipo de artículos, por el hecho de ser rígidos, tener patas y mecanismos de plegado, y estar compuestos por diferentes partes, exigen una especial atención por parte de sus usuarios. De hecho, la normativa obliga a que incluyan una etiqueta informativa, que debe llevar instrucciones de montaje encabezadas por la frase "IMPORTANTE. A CONSERVAR PARA FUTURAS CONSULTAS", así como la indicación "NO DEJEN AL NIÑO SIN VIGILANCIA" y una advertencia sobre el arnés, si lo lleva, para que quede correctamente ajustado.

Cuando el consumidor vaya a comprar un producto de estas características debe fijarse en:

- Que no contiene huecos o grietas donde el niño pueda pillarse un dedo.
- Que no presenta ni tubos con extremos abiertos, ni bordes cortantes o rebabas.
- Que los cantos visibles son redondos y no tienen aristas, y que los tornillos, si los lleva, no están sueltos.

Por otro lado, los artículos que están formados por una malla (un parque infantil, una cuna moisés...), no pueden

tener orificios que permitan el paso del dedo del niño.

Es imprescindible que los artículos que son plegables o tienen mecanismos de cierre se activen con la fuerza suficiente como para que un niño no sea capaz de abrirlos o cerrarlos. Si llevan arneses, éstos deben tener una longitud adecuada para que no se pueda formar un lazo alrededor del cuello del niño, lo que provocaría estrangulación. Las correas tienen que ser de una anchura mínima de 15 milímetros. Si sus patas llevan ruedas, es importante tener en cuenta que, para que sean seguros, éstas deben distribuirse de la siguiente manera: o bien dos ruedas que puedan bloquearse y dos patas, o bien cuatro ruedas que puedan bloquearse. El sistema de bloqueo debe impedir que las ruedas giren.

## Tronas, cunas moisés, capazos, hamacas...

**Las tronas o sillas altas** deben impedir que el niño pueda deslizarse hacia delante estando sentado. Para ello, muchas llevan una barra entre las piernas, que debe tener una anchura a partir de 20 milímetros. Este tipo de artículos tiene que llevar también una protección lateral (por ejemplo, brazos) y es necesario que no se pueda plegar por sí solo y que la bandeja no se suelte. Una manera fácil de comprobar si es estable, es apoyarse sobre ella y ver que no se levanta ninguna de las patas del suelo.

**Las cunas moisés** deben llevar un mecanismo de bloqueo en su sistema de balanceo. El movimiento nunca deberá ser accionado mecánicamente. Además, tiene que indicar que la canastilla no debe utilizarse sin su soporte.

Por otro lado, **los capazos** deben estar constituidos por asas resistentes y tener una longitud adecuada, y las costuras deben estar bien fijadas. Tanto los capazos individuales como los que van con el moisés, han de tener una altura vertical interna de al menos 200 milímetros y tienen que presentar la advertencia: "CUANDO UN NIÑO PUEDA SENTARSE, ARRODILLARSE O LEVANTARSE SOLO, LA CUNA NO DEBERÁ UTILIZARSE MÁS POR ESE NIÑO". Del mismo modo, las hamacas deben llevar la frase: "ADVERTENCIA: NO RECOMENDABLE PARA NIÑOS QUE SE PUEDEN INCORPORAR POR SÍ SOLOS (6 meses aproximadamente, hasta 9 kg.)".

**Las mochilas porta bebés** no rígidas tienen que llevar instrucciones de uso con las siguientes advertencias:

- SU EQUILIBRIO PUEDE VERSE AFECTADO ADVERSAMENTE POR SU MOVIMIENTO Y EL DE SU HIJO

■ TENGA CUIDADO CUANDO SE DOBLE HACIA DELANTE O HACIA ATRÁS

■ ESTA MOCHILA NO ES ADECUADA PARA SU USO DURANTE ACTIVIDADES DEPORTIVAS.

Por otro lado, las instrucciones de uso deben incluir, al menos, la siguiente información:

■ Número y fecha de la norma europea UNE-EN 13209-2.

■ Nombre comercial registrado, marca comercial del fabricante, distribuidor, importador o minorista.

■ Medios de identificación del producto, por ejemplo número del modelo.

■ Peso máximo y mínimo del niño para el cual está destinada la mochila.

■ Instrucciones de limpieza/lavado/secado

■ Instrucciones para la correcta colocación y ajuste para el tamaño del niño con especial referencia a obtener el tamaño mínimo de las aberturas para la pierna

■ Colocación de la mochila no rígida al cuidador

■ Instrucciones de uso del soporte de la cabeza, si lo tiene.

■ Instrucciones de uso para las posiciones del niño de cara hacia delante o hacia atrás en la mochila, si tuviera esas opciones.

## Chupetes y biberones

En los chupetes y biberones, la normativa exige que no se pueda desprender la tetina u otras partes, como la anilla del chupete. También hay que tener en cuenta lo siguiente:

■ La tetina debe ser lisa, sin rugosidades; no debe poder girarse, ni separarse, ni perforarse.

■ Las tetinas fabricadas en látex de caucho natural tienen que llevar esa indicación, para evitar alergias.

■ Los chupetes y biberones no pueden estar adornados con adhesivos, y si llevan alguna decoración ésta tiene que ir en una zona que no quede cerca de la boca.

■ Los chupetes y biberones no deben tener puntas cortantes, y es necesario que contengan recomendaciones de limpieza para el primer uso, y de conservación.

■ La graduación de volumen del biberón debe mostrarse correctamente.

Todos los chupetes deben estar compuestos por un disco, donde habrá, al menos, dos orificios de ventilación. Estos serán pequeños, de un diámetro que permita el paso de una varilla de 4 milímetros. Está permitido que lleven algún orificio más, que puede ser de menor tamaño. Además, hay que tener claro que:

■ Estos productos deben venderse en envases cerrados y es necesario que contengan instrucciones de uso claras y recomendaciones para su cuidado higiénico.

■ Tienen que presentar advertencias del estilo: “nunca sujetar cintas o cuerdas al chupete” o “inspeccionar antes de cada uso sobre todo si el niño tiene dientes” y consejos para el supuesto de que el chupete entrara por completo en la boca del niño.

**Las cadenitas y broches** del chupete también deben cumplir algunos requisitos. Lo más importante es que la cadena tenga una longitud adecuada para que no pueda enredarse en el cuello del niño y provocarle estrangulamiento (longitud máxima 220 milímetros y ancho mínimo 6 milímetros) y que el broche no tenga piezas que se puedan desprender, ni bordes agudos o rebaba.

También es importante que al menos un extremo de la cadena esté unido de forma permanente a uno de los fijadores y que los broches tengan orificios de ventilación, para que, en el caso de que se lo metiera en la boca, el niño pudiera seguir respirando.

El envase del broche debe llevar instrucciones claras para el uso y cuidado higiénico y tiene que incluir recomendaciones para que no sea utilizado mientras el niño está en la cuna y para que el broche se una solamente a la ropa.

## Artículos con pilas

Hay algunos artículos de puericultura, como andadores, que presentan juegos de luces y sonidos electrónicos para entretener al bebé. Es imprescindible que el compartimento de las pilas esté suficientemente aislado con tornillos, para que la tapa no se suelte y el niño no pueda acceder a ellas. Además, siempre que se trate de un juguete no destinado a menores de 3 años, debe estar indicado claramente.

## Set de cubiertos y platos infantiles

Por último, los set de cubiertos y platos infantiles deben ser suficientemente resistentes para que, si se caen, no se rompan con facilidad; también es necesario que no lleven componentes o pinturas que puedan desprenderse al lavarlos en el lavavajillas o al utilizarlos en el microondas. De hecho, la etiqueta debe contener siempre información sobre si se puede o no utilizar la vajilla en estos aparatos.



# consummadrid

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

## enero 10

LU	MA	MI	JU	VI	SA	DO
			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	
<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>11</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>17</b>
<b>18</b>	<b>19</b>	<b>20</b>	<b>21</b>	<b>22</b>	<b>23</b>	<b>24</b>
<b>25</b>	<b>26</b>	<b>27</b>	<b>28</b>	<b>29</b>	<b>30</b>	<b>31</b>

## febrero 10

LU	MA	MI	JU	VI	SA	DO
			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>
<b>12</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>18</b>
<b>19</b>	<b>20</b>	<b>21</b>	<b>22</b>	<b>23</b>	<b>24</b>	<b>25</b>
<b>26</b>	<b>27</b>	<b>28</b>				

## marzo 10

LU	MA	MI	JU	VI	SA	DO
			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>
<b>12</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>18</b>
<b>19</b>	<b>20</b>	<b>21</b>	<b>22</b>	<b>23</b>	<b>24</b>	<b>25</b>
<b>26</b>	<b>27</b>	<b>28</b>	<b>29</b>	<b>30</b>	<b>31</b>	



## abril 10

LU MA MI JU VI SA DO  
1 2 3 4  
5 6 7 8 9 10 11  
12 13 14 15 16 17 18  
19 20 21 22 23 24 25  
26 27 28 29 30

## mayo 10

LU MA MI JU VI SA DO  
1 2  
3 4 5 6 7 8 9  
10 11 12 13 14 15 16  
17 18 19 20 21 22 23  
24 25 26 27 28 29 30  
31

## junio 10

LU MA MI JU VI SA DO  
1 2 3 4 5 6  
7 8 9 10 11 12 13  
14 15 16 17 18 19 20  
21 22 23 24 25 26 27  
28 29 30



### Información sobre consumo

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



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



# consummadrid

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

## julio 10

LU	MA	MI	JU	VI	SA	DO
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

## agosto 10

LU	MA	MI	JU	VI	SA	DO
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

## septiembre 10

LU	MA	MI	JU	VI	SA	DO
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30		



## octubre 10

LU MA MI JU VI SA DO  
1 2 3  
4 5 6 7 8 9 10  
11 12 13 14 15 16 17  
18 19 20 21 22 23 24  
25 26 27 28 29 30 31

## noviembre 10

LU MA MI JU VI SA DO  
1 2 3 4 5 6 7  
8 9 10 11 12 13 14  
15 16 17 18 19 20 21  
22 23 24 25 26 27 28  
29 30

## diciembre 10

LU MA MI JU VI SA DO  
1 2 3 4 5  
6 7 8 9 10 11 12  
13 14 15 16 17 18 19  
20 21 22 23 24 25 26  
27 28 29 30 31



### Información sobre consumo

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



0 1 2  
E P O D O C E



**Comunidad de Madrid**

CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA  
Dirección General de Consumo



La Suma de Todos





## red de alerta de productos peligrosos

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. Los fabricantes deben atender a los consumidores que hayan comprado estos artículos, bien directamente o a través del vendedor, para lo que el consumidor debe presentar el comprobante de compra. Los fabricantes deberán subsanar los fallos o sustituir el producto por otro similar en perfectas condiciones:

**PRODUCTOS DE ARRASTRE ACUÁTICO. MARCA: SEVYLOR**

Riesgo: Lesiones, porque se puede romper el enganche que une la colchoneta con la cuerda de arrastre.

**BOTAS DE SEÑORA. MODELO: 52300293 COLOR NEGRO**

Riesgo: Irritación cutánea porque se ha detectado la presencia de Dimetilfumarato.

**CARETA DE GOMA Y TELA. MARCA: WIDMANN. MODELO: ART. 4678T**

Riesgo: Quemaduras, porque no cumple con las exigencias de seguridad sobre inflamabilidad.

**CALENTADOR DE GAS PARA EL SUELO. MARCA: BUDERUS. MOD: SERIES LOGANO PLUS GB312**

Riesgo: Intoxicación por posible fallo del evacuador de gases.

**OSITO BALANCEO. MARCA: CHICCO. MODELO: 8003670988656**

Riesgo: Asfixia, porque puede romperse en piezas pequeñas.

**HIDROLIMPIADORA ALTA PRESIÓN. MARCA: UNIFIRST. MODELO: 1400 W ROHS.**

Riesgo de choque eléctrico.

**PANDERETA-TAMBOR ELC. MOD: 4306 FIRST TAMBOURINE**

Riesgo: Lesiones, porque tiene bordes cortantes.

**BARBACOA MARCA: WAMA. MODELO WMGR05 REF. Nº 0922250**

Riesgo: Choque eléctrico, ya que las instrucciones no aparecen en castellano.

## Las compras de segunda mano también tienen garantía

Hay consumidores que opinan que reclamar no sirve de mucho. Para ver qué tiene de cierto esta percepción, hemos preguntado a sus representantes, las asociaciones de consumidores registradas en la Comunidad de Madrid, y esto es lo que nos han contado:

La Asociación de Consumidores y Usuarios de la Comunidad de Madrid (Auscoma) cree que lo primero que deben hacer consumidor y empresa ante un problema es buscar “una solución pacífica y cordial”.

Pero lo cierto es que “el consumidor se siente en muchas ocasiones impotente, fundamentalmente ante los servicios de atención al cliente de empresas de telecomunicaciones o servicios”, señala la Asociación para la Defensa de los Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros (Adicae), para la que, sin embargo, el consumidor “no debe decaer en su empeño si considera que tiene la razón”.

La Federación de Usuarios Consumidores Independientes de la Comunidad de Madrid (Fuci-Cicm), recuerda que “a raíz de la promulgación de la Ley General de Defensa de Consumidores de la Comunidad de Madrid, el usuario goza de las suficientes garantías cuando tiene un problema en materia de consumo, ya que se ponen a su disposición diferentes vías de resolución de conflictos”.

La Unión de Cooperativas de Consumidores y Usuarios (Uncuma) admite que, “en general, los consumidores y usuarios son reacios a reclamar porque piensan que van a perder su tiempo”, pero la Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios (Ausbanc Consumo), opina que reclamar tiene múltiples ventajas, “ya que son infinitas las veces en que castigamos al vendedor no volviendo a comprar en ese lugar o no utilizando de nuevo ese servicio, cuando existe la posibilidad de reclamar a través de un proceso muy sencillo y que puede ayudar al resto de los consumidores”, como es la petición de la hoja oficial de reclamaciones. Este documento, según apunta Euroconsumo, la Unión de Consumidores Europeos-Comunidad de Madrid, siempre debe estar disponible en los establecimientos (estas hojas oficiales son distintas a las meras hojas de quejas que suelen tener algunas empresas y que son de ámbito interno).

La Organización de Consumidores y Usuarios (OCU), recuerda que lo que no tiene ninguna utilidad es quejarse y no presentar reclamación. “Existen varias vías en consumo, todas eficaces, si bien la pega es que no son demasiado rápidas”, admite.

Las reclamaciones ponen en marcha procesos de mediación a los que las empresas suelen responder aportando una solución. El arbitraje de consumo (ver páginas 22 y 23) es otra vía y en él un tribunal estudia el caso y dicta un laudo de obligado cumplimiento.

### Frustración de expectativas personales

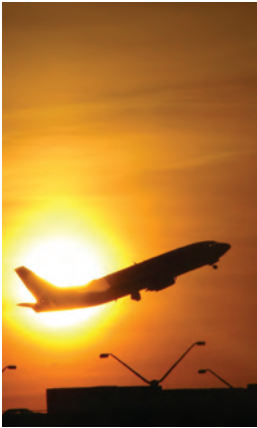
Una reclamación, a veces, puede suponerle al consumidor una frustración a sus expectativas porque ésta no consiga resolver su problema concreto pero, tal y como apunta la Confederación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Madrid (Cecu), las quejas formales “son la única manera de conocer cuáles son los motivos más habituales por los que reclaman los consumidores en un sector, y de que se pueda ir legislando sobre temas determinados para mejorar su protección”.

Las reclamaciones sirven también para que las propias empresas detecten sus debilidades o sus problemas e intenten mejorar su atención o relación el cliente. Además, son de utilidad para que las Administraciones puedan sancionar a aquellos comercios o empresas que estén cometiendo irregularidades, según recuerda la Asociación de Amas de Casa y Consumidores-Usuarios de la Comunidad de Madrid Ascensión Sedeño (Accu).

### La unión hace la fuerza

Por último Facua invita a los consumidores a reclamar y unirse a las asociaciones para seguir demandando mejoras legislativas, inspectoras y sancionadoras: “Sólo así podrán proteger sus derechos, que en algunas ocasiones desconocen y no los hacen valer, y no quedar indefensos ante los abusos que se puedan estar cometiendo en el mercado”. Muchos consumidores ya están asociados y se apoyan en estas organizaciones para reclamar y lograr soluciones concretas a problemas concretos. En estas páginas recogemos algunos de estos casos.

CONTACTA CON LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES A TRAVÉS DEL PORTAL DEL CONSUMIDOR DE [WWW.MADRID.ORG](http://WWW.MADRID.ORG)



## Indemnización por pérdida de maletas

El consumidor, socio de la Asociación de Amas de Casa y Consumidores-Usuarios de la Comunidad de Madrid Ascensión Sedeño (Aaccu), hizo un viaje de vacaciones de Sydney a Madrid con escala en Londres. En el aeropuerto australiano, al salir, facturaron dos maletas, pero cuando llegaron a Madrid sólo apareció una. El viajero presentó la correspondiente reclamación en el aeropuerto de Barajas, cumplimentando el parte de irregula-

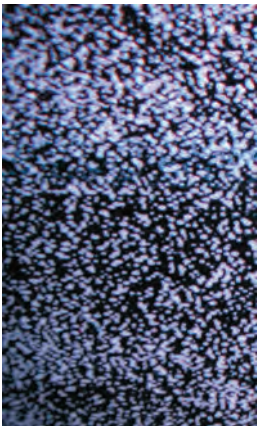
ridades (PIR) que le facilitó el personal del aeropuerto y remitió a la compañía aérea este documento junto con facturas de los artículos que tuvo que adquirir en Madrid para poder salir del paso, además de una valoración económica del contenido de la maleta. Al cabo de un mes recibió respuesta positiva de la compañía aérea: Le abonaron los gastos justificados más una indemnización por los objetos perdidos.



## Anulación del seguro de una tarjeta bancaria

El consumidor, socio de la Asociación para la Defensa de los Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros (Adicae), contrató una tarjeta VISA con su entidad bancaria y tuvo que firmar un seguro de robo ligado a la tarjeta por el que le cobraban un cantidad mensual. Dos años después, el consumidor decidió cancelar esta tarjeta junto al seguro. Pero, le siguieron haciendo cargos del seguro, cargos que ascendían a 150 euros.

La asociación redactó un escrito al defensor del cliente del banco para anular esa cantidad y que no le pasaran más cargos de un seguro vinculado a una tarjeta que ya estaba anulada. También pidió la anulación definitiva de este seguro, ya que no tenía sentido pagar por él, si la tarjeta ya no existía. Pasados unos días, la entidad le dio la razón al consumidor y su problema fue resuelto de forma satisfactoria.



## Televisión 'nueva' en constante reparación

El consumidor, miembro de la Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios (Ausbanc Consumo), compró una televisión en una gran superficie y al mes de tenerla en su poder empezó a fallar, pues al cabo de un corto espacio de tiempo después de encenderla se perdía la imagen. Después de llevar el aparato tres veces al establecimiento donde se había comprado devolviéndose hipotéticamente "reparada", la televisión volvía a fallar,

por lo que el cliente solicitó su sustitución por una nueva, a lo que el establecimiento se negó. Ante esta negativa el consumidor presentó la correspondiente reclamación a través de la Oficina Municipal de Información al Consumidor de su ayuntamiento y, tras la intervención de la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid, el establecimiento que vendió la televisión accedió a sustituir el aparato por otro nuevo.



## Compensación por no entregar la casa en plazo

El consumidor, socio de la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Comunidad de Madrid (Auscoma), compró una vivienda sobre plano a una promotora inmobiliaria. Esta no entregó la vivienda en el plazo estipulado y el consumidor solicitó la devolución de las cantidades abonadas, que ascendían a 30.000 euros, pero la promotora se negó a ello.

Desde la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Comunidad de Madrid se requirió a la promotora y se presentó contra ella una reclamación ante la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid. Simultáneamente, se requirió a la entidad avalista, una entidad bancaria, que ante el requerimiento decidió devolver el dinero al consumidor.





## Penalización por una baja anticipada

Un asociado de la Confederación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Madrid (Cecu) era cliente de una compañía de telefonía móvil y, al encontrar una oferta más interesante de otro operador, solicitó la portabilidad de la línea. La nueva compañía comenzó a prestarle el servicio pero su antigua operadora le envió una factura de 116 euros por incumplir el compromiso de permanencia de 18 meses que había suscrito con

ellos cuando adquirió un teléfono. Dado que la legislación en materia de consumo establece la libertad del usuario para poner fin al contrato sin que se le imponga ninguna sanción o carga desproporcionada y que sólo le quedaban 10 días para cumplir el plazo de los 18 meses, la asociación pidió a la empresa que no cobrara dicha penalización y ésta estimó la pretensión anulando la factura que había enviado al cliente



## Roturas misteriosas en un servicio de tintorería

El consumidor, socio de la Asociación de Consumidores de Madrid (Conmadrid), depositó una chaqueta en una tintorería para que la empresa se encargara de su limpieza. En el momento de recogerla, el propietario de la prenda detectó en el mismo establecimiento que ésta tenía una serie de roturas, por lo que pidió explicaciones al personal responsable del comercio. La tintorería se quedó sorprendida y rechazó la queja.

La empresa respondió al cliente que la prenda ya estaba rota en el momento de recibirla para su tratamiento. Tras poner una reclamación ante la Junta Arbitral de Consumo, el tribunal le dio la razón al consumidor, puesto que en el resguardo de depósito no se recogía ninguna apreciación sobre posibles roturas. El tribunal, además, consideró que la prenda permaneció, en todo momento, dentro del establecimiento.



## Chapuzas a domicilio

El reclamante, socio de la Unión de Consumidores Europeos-Comunidad de Madrid (Euroconsumo) y de 84 años, contrató una empresa para que le sustituyera una bañera por un plato de ducha, le construyeran un tabique y le colocaran los azulejos correspondientes que aportó él mismo junto a un perfil de aluminio. La obra que hicieron fue defectuosa, como probaron las fotografías que aportó el consumidor.

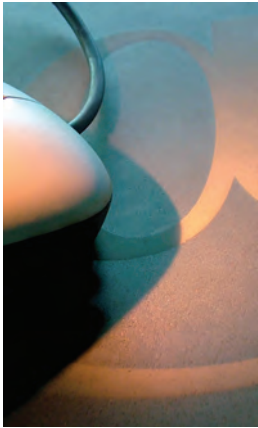
Los azulejos estaban mal colocados y tenían grietas en las juntas y había permanentes balsas de agua en el plato de ducha que se había colocado. El reclamante pidió que le corrigieran la obra defectuosa, sustituyendo las baldosas y el perfil de aluminio. La junta arbitral determinó que la empresa compensase al reclamante con 333 euros por la obra defectuosa que le habían realizado en el baño de su piso.



## Muebles desaparecidos durante una mudanza

Una socia de Facua contrató los servicios de una empresa para efectuar una mudanza. Durante esos portes, la empresa perdió parte de los enseres transportados. Por ello, Facua interpuso una reclamación ante la empresa para que le indemnizaran por dicha pérdida. Ante la negativa de la empresa reclamada a aceptar su responsabilidad, se dio traslado de la reclamación a la Junta Arbitral de

Transportes de la provincia, para que emitiera un laudo sobre esta situación. Facua acreditó ante esta Junta la relación contractual entre la consumidora y la empresa donde aparecía reflejado un breve inventario de los muebles y enseres objeto de la mudanza. Finalmente, y tras valorar el importe de los artículos perdidos, la Junta Arbitral obligó a la empresa a abonar 900 euros.



## Un 'pack' de Internet que nunca funcionó

El consumidor, socio de la Federación Regional de Asociaciones de Vecinos de Madrid (Fravm), contrató la instalación de un *pack* de Internet ADSL+llamadas+televisión. Una vez instalado, el consumidor comprobó que carecía de servicio de Internet y línea telefónica, por lo que solicitó la baja total del contrato sin gasto alguno dado el incumplimiento en que se había incurrido por parte de la empresa de telecomunicaciones.

Esta alegó que había prestado el servicio reclamado al consumidor solicitando incluir sus datos en el Asnef (archivo de morosos) y pidiéndole 115 euros por servicios prestados. La Junta Arbitral de Consumo estudió el caso y le dio la razón al consumidor, resolviendo la relación comercial sin coste alguno para el reclamante y excluyéndole del Asnef, registro que le impedía solicitar cualquier tipo de financiación.



## Precios que se multiplican solos

La consumidora, socia de la Federación de Usuarios Consumidores Independientes de la Comunidad de Madrid (Fuci-Cicm), compró un vehículo nuevo. Como no había en *stock*, se lo encargaron con todas las características que ella solicitó, comprometiéndose el comercio a entregarlo al mes de la reserva. Para realizar dicha compra la usuaria entregó una señal. El precio del vehículo figuraba en dicho contrato y así lo acordaron las partes: 8.500

euros. Al mes, la clienta fue a recoger el vehículo y firmar la compraventa, pero en el contrato que se le entregó el precio estaba modificado al alza, siendo ahora de 12.200 euros. El caso fue tramitado a través de la Junta Arbitral de Consumo, cuyo tribunal arbitral estimó que el precio del vehículo era de 8.500 euros, dado que así figuraba en el primer contrato de señal, cuya copia aportó la reclamante.



## Reparaciones seis meses después de la compra

La consumidora, socia de la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU), compró un ordenador portátil directamente al fabricante a través de su tienda en Internet. Un año y medio después, se estropeó el disco duro. La empresa se negó a cambiárselo porque, según decía, la garantía era de un año de duración y ya no estaba vigente. La OCU le informó de que la garantía era de dos años. Aunque el fallo era muy evidente, la empresa

le exigió un peritaje que demostrara que la avería se debía a un defecto de fabricación (si el defecto sale a la luz seis meses después de comprarse el producto es el consumidor quien debe probar que el defecto existía desde el principio y sólo podrá hacerlo mediante informes periciales independientes). Un profesional le hizo el peritaje, lo envió a la empresa y ésta aceptó la reparación en garantía, enviándole de vuelta el PC con un nuevo disco duro.



## Promociones que no querían entregar

El consumidor, socio de la Unión de Cooperativas de Consumidores y Usuarios (Uncuma), contrató a través del teléfono un producto compuesto de Internet ADSL y llamadas nacionales, con una promoción gratuita de diez noches en un hotel de cuatro estrellas para dos personas y dos billetes de avión, para lo cual simplemente debía enviar a la empresa la primera factura que le llegase.

A pesar de cumplir con las condiciones para recibir la promoción, las noches de hotel y los billetes de avión nunca le llegaron. Realizó múltiples llamadas y reclamaciones al servicio de atención al cliente de la empresa de telecomunicaciones sin éxito. Tras solicitar el correspondiente arbitraje de consumo, éste se resolvió a favor del consumidor obligando a la empresa a cumplir con la promoción.

# 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 servicios de tintorería, 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.



## Reparaciones a medio gas

**EL CONSUMIDOR** llamó a una empresa de asistencia urgente porque la caldera de su casa no funcionaba. El técnico acudió en pocas horas y, sin abrirla, le dijo que se trataba de un problema de juntas. Este cobró 324 euros por el servicio de urgencia realizado. Sin embargo, la caldera fue incorrectamente reparada, por lo que el técnico de la empresa tuvo que volver al día siguiente. Al no solucionar el problema, pues la caldera seguía rezuando agua, el reclamante llamó a otra empresa que sí consiguió reparar el aparato.

**LA EMPRESA** rechazó la reclamación señalando que al acudir el técnico por segunda vez, éste le recomendó al cliente que acudiera a una empresa de mantenimiento de calderas.

Tras estudiar el caso y escuchar a ambas partes, **EL TRIBUNAL ARBITRAL** decidió dar la razón al reclamante, ya que la reparación no logró solucionar el problema, así que la compañía reclamada tuvo que abonar al cliente en el plazo de un mes los 324 euros que le había cobrado indebidamente.



## Impurezas en la gasolina

**EL CONSUMIDOR** repostó gasolina sin plomo en una estación de servicio, pero al día siguiente el coche se averió y al ser examinado por el taller, éste dictaminó que se debía a las impurezas encontradas en el depósito de la gasolina. El consumidor reclamó contra la gasolinera para que le abonara la reparación (794 euros) y el reintegro del repostaje (50 euros), pero la empresa se negó a hacerlo, por lo que el usuario solicitó la intervención del Tribunal Arbitral de Consumo.

entender que no constaba en ningún lugar que la avería se debiera al repostaje en su surtidor. Además de señalar que no había recibido ninguna otra reclamación similar, aportó certificaciones relativas a la calidad de su suministro.

Tras escuchar a ambas partes, **EL TRIBUNAL ARBITRAL** dictó un laudo por el que desestimaba la pretensión del reclamante, teniendo en cuenta que el coche repostaba en diferentes gasolineras y que la empresa había probado la calidad de su producto.





## Más de 500 euros de indemnización

**EL CONSUMIDOR** contrató un servicio de Internet, televisión y llamadas telefónicas, pero cuatro meses después la compañía todavía no había realizado en su domicilio la instalación que le permitiera disfrutarlo, aunque sí le estaba cobrando por ello. El usuario estudió con detenimiento cada una de las cláusulas del contrato y comprobó que la compañía se comprometía a indemnizar al cliente, en el caso de que sufriera interrupciones en el servicio contratado. Esta compensación sería el resultado de multiplicar la

cuota mensual por la parte proporcional del tiempo de interrupción, y esa cantidad resultante multiplicada por cinco. Reclamó la indemnización a la empresa, que ascendía a más de 500 euros, pero **LA EMPRESA** sólo accedió a devolverle las facturas ya cobradas, por un total de 100 euros.

El consumidor acudió al Instituto Regional de Arbitraje de Consumo y **EL TRIBUNAL** decidió dar la razón al cliente y la empresa tuvo que abonar 556 € a su cliente.



## Extensiones que no vienen al pelo

**LA CONSUMIDORA** compró unas extensiones de pelo natural abonando 240 euros, pero reclamó al comercio por considerar que no estaban en buen estado, ya que se enmarañaban. Al no conseguir una solución satisfactoria, solicitó un arbitraje de consumo.

**LA EMPRESA** explicó que cuando recibió la reclamación, a pesar de explicar al cliente que el producto estaba en perfecto estado, se lo cambió por otro igual para intentar solucionar el conflicto. La consumidora, sin

embargo, volvió a la tienda insistiendo en que quería recuperar el dinero abonado porque las nuevas extensiones seguían presentando los mismos problemas que las primeras.

Tras estudiar el caso y analizar los argumentos aportados por escrito por ambas partes, **EL TRIBUNAL** desestimó la pretensión de la reclamante, ya que no constaba que las extensiones estuvieran en mal estado y porque la empresa había actuado correctamente.



## Decoloración en la tintorería

**LA CONSUMIDORA** dejó en la tintorería un vestido de premamá comprado dos meses antes y confeccionado a medida pactando con el dependiente que permanecería allí varios meses hasta poder recogerlo. Al volver a por la prenda, comprobó que ésta presentaba una decoloración.

**LA EMPRESA** reconoció el deterioro y ofreció a la clienta un bono de 200 euros para consumir en el establecimiento, pero ésta no lo aceptó por considerar que el vestido de premamá, que

estaba diseñado para ser empleado en ocasiones especiales, tales como bodas, valía más, insistiendo en obtener el correspondiente abono en metálico.

Ante las manifestaciones de las partes, el **TRIBUNAL** estimó la reclamación, ya que la decoloración era constatable, ambas partes reconocían que se había producido durante el proceso de limpieza y viendo que la reclamante había aportado el tique de compra del vestido por valor de 320 euros. La tintorería tuvo que abonarle el 50% de esa cantidad.





# Los medicamentos también se reciclan... en la farmacia

Los restos de medicamentos, las medicinas caducadas y sus envases también se reciclan, pero no tirándolos a los contenedores que hay en las calles, sino en los que se encuentran en las farmacias. Este sistema de recogida se llama SIGRE (Sistema Integrado de Gestión y Recogida de Envases) y nació impulsado por Farmaindustria. Además de permitir el reciclaje de los envases, la recogida evita que los restos de medicamentos se mezclen con otros residuos domésticos y acaben en la basura o en el desagüe contaminando los ríos.

España dispone de casi 21.000 puntos de recogida SIGRE en las farmacias reconocibles por el logotipo reproducido en esta página. Los farmacéuticos son los encargados de supervisar el proceso de recogida y gestión de los distintos residuos sin coste alguno para el ciudadano. Así, la distribución farmacéutica recoge las bolsas depositadas en los diferentes puntos y los almacena en contenedores estanco situados en sus instalaciones, donde son retirados por gestores autorizados para su transporte hasta la planta de clasificación de envases ubicada en Cerceda (A Coruña). En esta planta se recicla el papel, vidrio, plástico o cartón y los restos de medicamentos se usan para la producción de energía mediante combustión.

## Beneficios para el medio ambiente

El reciclaje de envases ahorra energía, disminuye las emisiones de gases invernadero y el volumen de nuevos residuos, y genera puestos de trabajo. Por otra parte, al incinerarse los restos de medicamentos se elimina la necesidad de suelo para vertederos, se recupera energía y se ahorra en consumo de combustibles fósiles.

Un gesto tan simple como arrojar los medicamentos por el lavabo, o tirarlos a la basura, puede tener como consecuencia directa la contaminación de ríos y acuíferos. Por esta razón, cuando finalicemos el tratamiento recetado por nuestro médico o al revisar el botiquín de casa hay que llevar al punto SIGRE:

- Los envases con restos de medicamentos ya finalizados.
- Los envases vacíos de medicamentos, junto con su caja y prospecto.
- Los medicamentos caducados o en mal estado.

Es importante revisar el botiquín cada seis o doce meses,

verificando el estado de los envases y la caducidad impresa en ellos. De esta manera se evitará la toma de medicamentos caducados o en mal estado además de la automedicación incontrolada (el hecho es que el 20% de la población sigue sin comprobar la fecha de caducidad de los medicamentos antes de usarlos). La revisión debe hacerse sobre los fármacos prescritos por el médico y también con otros que no necesitan prescripción como: analgésicos, antitérmicos, productos contra picaduras y quemaduras o antiinflamatorios, gasas, alcohol, tijeras y tiritas, entre otros.

Según los estudios de SIGRE, en uno de cada tres hogares se guarda incorrectamente algún medicamento y los botiquines contienen una media de doce medicamentos, de los que sólo se utilizan cinco o seis de manera habitual.

Los ciudadanos que más emplean este sistema de recogida controlada de medicamentos viven en las comunidades de Navarra, Cataluña, Aragón, Murcia y Galicia.

Aunque SIGRE es una iniciativa de gestión privada, las autoridades públicas se ocupan del control y la verificación del sistema además de participar activamente en la difusión, publicidad y concienciación ciudadana. SIGRE cuenta con la autorización de la Agencia Española del Medicamento y Productos Sanitarios (AEMPS) y de la Agencia Europea para la Evaluación de los Medicamentos (EMA) para que los laboratorios adheridos puedan incluir el símbolo SIGRE en sus envases.



## QUÉ HACER CON AGUJAS, TERMÓMETROS, PILAS, GASAS...

Los termómetros, radiografías, pilas, gasas, productos químicos, gafas, prótesis, agujas o productos cortantes no deben llevarse a los puntos SIGRE. Todos ellos pueden entregarse en los Puntos Limpios de los Ayuntamientos (su localización puede consultarse en el Portal del Consumidor de [www.madrid.org](http://www.madrid.org)).





## PZ. DE CASTILLA ABRE SU INTERCAMBIADOR

El intercambiador de autobuses urbanos más grande y avanzado de Europa abrió en Plaza de Castilla en noviembre. Conecta con tres líneas de metro y 58 de autobús: 37 interurbanas y 21 de la Empresa Municipal de Transporte. La nueva infraestructura beneficiará a 270.000 personas diariamente.

## 2.500 POLICÍAS PARA MAYOR SEGURIDAD

Con el objetivo de dotar de 2.500 nuevos agentes Bescam a 111 municipios, la Comunidad de Madrid ha entregado sus diplomas a 451 nuevos policías locales. El proyecto culmina así su implantación en los municipios de menos de 10.000 habitantes.

## UNIVERSIDAD PARA MAYORES: 10 AÑOS

La Universidad para Mayores cumple este curso su décimo aniversario. Por ella ya han pasado más de 10.600 alumnos mayores de 55 años que han retomado sus estudios tras haberlos abandonado o los han querido ampliar. Es un programa apoyado por la Consejería de Familia y Asuntos Sociales.

## NUEVO CENTRO DE DANZA CANAL

Los Teatros del Canal cuentan con el nuevo Centro de Danza Canal, el mayor de España, dotado con nueve modernas salas donde ya ensayan más de 40 coreógrafos y bailarines. Las compañías interesadas en emplear estas instalaciones pueden presentarse a las convocatorias periódicas que realiza el centro.

## TESOROS DEL PASADO EN EL METRO ÓPERA

Los trabajos de ampliación de la estación de metro de Ópera han sacado a la luz una concentración de restos arqueológicos del siglo XVII. Se trata de la Fuente de los Caños del Peral, de más de 30 metros de longitud, y un acueducto de ladrillo que surtía de agua al Palacio Real. Se prevé integrar los restos en la nueva estación.

## 680 EDIFICIOS MÁS YA TIENEN ASCENSOR

La instalación de ascensores en 680 inmuebles de la región ha mejorado la accesibilidad de casi 10.000 familias, beneficiadas con una línea de ayudas que cubre el 70% del coste de instalación del elevador con un límite de 50.000 euros por edificio. Es un programa de la Consejería de Economía y Hacienda.

## RENOVADA LA OFICINA DE EMPLEO DE GOYA

Ha reabierto al público la Oficina de Empleo de Goya, una vez finalizadas las obras de remodelación del local ubicado en la calle General Pardiñas, 5 de Madrid. La reforma ejecutada en la oficina permitirá acortar los tiempos de espera. Pertenece a la Red de Oficinas de Empleo de la Comunidad de Madrid.

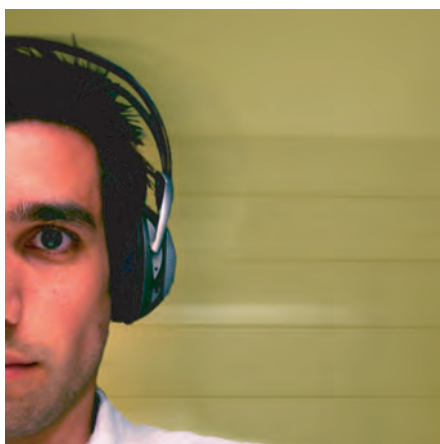


## ABONOS TRANSPORTE CON TARIFA ESPECIAL

La presidenta Esperanza Aguirre ha entregado los primeros títulos de las dos nuevas modalidades de Abonos Transporte para familias numerosas y personas con un grado de discapacidad igual o superior al 65%, que se pueden adquirir en estancos de la región. Los descuentos de estos abonos van del 20% al 50%.

## CIUDAD UNIVERSITARIA ESTRENA APARCAMIENTO

La Comunidad ha abierto un nuevo aparcamiento disuasorio en Madrid ubicado en la Ciudad Universitaria, bajo la Plaza de Ramón y Cajal, en plena Avenida Complutense. Se trata del más grande de la ciudad y el tercero de mayores dimensiones de la región, después de los de Colmenar Viejo y Móstoles-El Soto.



## DAÑOS AUDITIVOS POR EL USO DE MP3

La UE estudia una normativa que obligue a los fabricantes de reproductores de música, en su mayoría MP3, a limitar el volumen a 80 decibelios, el nivel considerado seguro para escuchar música durante una media de 40 horas semanales. El usuario que quisiera aumentar el sonido sería advertido de los posibles daños.

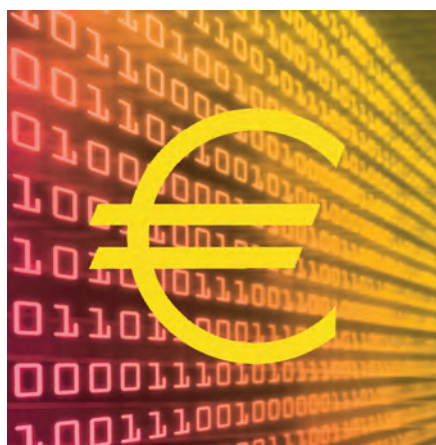


## LAS BOMBILLAS CONSUMIRÁN MENOS

Las bombillas incandescentes de más de 100 vatios ya han desaparecido del mercado de la Unión Europea. Este es el primer paso hacia la eliminación total en 2012 de todas las lámparas incandescentes y de bajo rendimiento, que gastan entre cuatro y cinco veces más energía que las de nueva generación.

## ESPAÑA, EL MÁS CARO EN INTERNET

Las comunicaciones, los electrodomésticos, el equipamiento del hogar y el calzado tienen en España unos precios más elevados que la media europea, según un estudio comparativo presentado por Eurostat. Los precios del teléfono e Internet en España son los más caros de la UE: un 25% por encima de la media.



## SUSPENSO A LAS WEB DE ELECTRÓNICA

Más de la mitad de las páginas web de la Unión Europea que venden productos electrónicos incumplen las normas europeas de protección al consumidor, en cuestiones como la información sobre el precio o sobre el derecho de devolución, según un estudio presentado en la Comisión Europea.



# Consumi te invita a participar en su concurso de relatos

¡Nuestra mascota Consumi te invita a escribir un cuento sobre el consumo sostenible y a participar en el concurso que ha preparado para ti la revista CONSUMAMADRID!

## POR DÓNDE EMPEZAR

Puedes escribir un relato breve sobre lo que más te guste para enseñar a otros niños a consumir de una manera más sostenible, comprando sólo lo que se necesita, no gastando más dinero del que se puede, no creyéndose todo lo que dicen por la tele y en los anuncios, reciclando los plásticos, el papel, las latas... y cuidando del medio ambiente.

## DÓNDE ENVIAR TU REDACCIÓN

Cuando tengas perfectamente listo tu relato (no puede ocupar más de una cara de folio), tienes que mandarlo a la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid (calle Ventura Rodríguez, 7-4º. Madrid, 28008), poniendo en el sobre "Concurso de Relatos Consumadrid" y escribiendo, en la parte de atrás del folio, tu nombre, dni, dirección, teléfono de contacto y correo electrónico.

¡No se te olvide poner toda esta información, ya que la necesitaremos para ponernos en contacto contigo en caso de que ganes!

¡Anímate a participar y díselo a tus amigos! Sólo necesitas papel, boli y tu imaginación para conseguir un cuento con mensajes sobre consumo sostenible.

## QUIÉN PUEDE CONCURSAR Y QUÉ SE VALORA

Si tienes menos de 14 años y ganas de mostrar tus dotes literarias, lo tenemos claro: ésta es tu gran ocasión.

Cuando lo reciba, Consumi valorará el contenido de tu relato, tu capacidad de transmitir el mensaje de consumo sostenible, la redacción (¡ ojo con cometer faltas de ortografía!) y la originalidad del cuento.

Si necesitas inspiración, puedes visitar el Portal del Consumidor de [www.madrid.org](http://www.madrid.org) (selecciona 'Consumo' en la ventana supe-

rior de 'Accesos Directos') y escoger cualquier tema. En el portal también están disponibles las bases completas de este concurso.

## PLAZOS Y PREMIOS

Tienes hasta el próximo día 15 de febrero de 2010 para presentar tu trabajo. Los cinco mejores recibirán un premio sorpresa que les entregará en mano el mismo Consumi. Recuerda algo importante: Consumi sólo entiende de consumo sostenible; si le presentas un tema diferente, no lo comprenderá y no podrá valorar tu trabajo como te mereces.

¡Animo y a participar!

¡No te cuesta nada y puede ser muy, muy divertido!

¡Todos a escribir en el concurso de relatos de Consumi!







## LA SUPERFICIE FORESTAL CRECE EN LA REGIÓN

La región ha aumentado en 47.830 hectáreas la superficie de bosques y montes en los diez últimos años, desde la puesta en marcha el Plan Forestal Regional (1999-2019). La Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio ha presentado el nuevo Mapa Forestal, que refleja que en los últimos diez años, en la Comunidad de Madrid el área dominada por bosques y montes arbolados ha crecido un 21%, pasando de 229.500 hectáreas en 1999 a 277.400 hectáreas en 2009. La superficie de masa verde de la región ocupa hoy 433.553 hectáreas, el 54% del territorio. Este incremento se justifica por la plantación de diez millones de árboles, de los cuales, más de seis millones han sido plantados desde que se puso en marcha el Plan de Repoblaciones 2006-2016.



## MADRID LIDERA EL USO DE INTERNET EN ESPAÑA

Los madrileños son los que más usan el teléfono móvil de toda España, casi el 93%, tres puntos más que la media nacional, y son los que más utilizan el ordenador y los que más se conectan a la red. Además, Madrid es la región con más ciudadanos que compran por Internet: lo hace uno de cada tres madrileños. Así se desprende de la última encuesta sobre equipamiento y uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en los hogares que acaba de publicar el Instituto Nacional de Estadística (INE). Un año más, Madrid se sitúa a la cabeza en el uso de las nuevas tecnologías. La Comunidad lidera, junto a Cataluña, el equipamiento de ordenador en los hogares, con un 73%, siete puntos por encima de la media nacional.



## EL LAVAVAJILLAS AHORRA 30 LITROS DE AGUA AL DÍA

El uso del lavavajillas en una vivienda permite ahorrar unos 30 litros de agua diarios, según un estudio pionero realizado por el Canal de Isabel II y BSH Electrodomésticos España en 155 hogares de la Comunidad de Madrid. Este electrodoméstico está presente en el 53% de los hogares madrileños y permite un ahorro del 9% del consumo de agua respecto al lavado a mano. La media de ahorro diario está en el entorno de los 30 litros, un 9% de su consumo total. En los hogares analizados el consumo global diario se sitúa en torno a los 340 litros. También se ha efectuado una evaluación de la eficiencia energética, de la que se desprende que usando el lavavajillas se produce un ahorro energético aproximado de 1 kilowatio hora diario.



## PROGRAMA EDUCATIVO PARA SUPERDOTADOS

Un total de 1.267 alumnos, un 25% más que el año pasado, participará este curso en el Programa de Enriquecimiento Educativo para Alumnado con Altas Capacidades de la Comunidad de Madrid, una iniciativa pionera en España, de carácter voluntario y gratuito que tiene como objetivo estimular el potencial y la creatividad de estos estudiantes. Este programa, con once años de trayectoria y en el que el Gobierno regional invertirá más de 600.000 euros, es coordinado por la Dirección General de Educación Infantil y Primaria, y se desarrolla de octubre a mayo, los sábados por la mañana. Participan alumnos de Educación Primaria, Secundaria Obligatoria o Bachillerato propuestos por los propios centros públicos, concertados y privados de la Comunidad.



## 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, 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](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 Spinola, 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/ Panteones, 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

## 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  
Consorcio 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.usuariostelesco.es](http://www.usuariostelesco.es)  
Comisión Nacional de la Energía C/ Alcalá, 47 91 432 96 00 [www.cne.es](http://www.cne.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)

# 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.



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

**Biblioteca virtual**



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