



VIAJES EN VACACIONES

todas las claves
para evitar
sorpresas



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

Los seis primeros meses del año han estado marcados por las malas noticias de carácter económico que ponen al consumidor en el centro de la diana de las medidas del Gobierno de la Nación.

A la crisis económica se unen las subidas de suministros básicos como la luz y cuando estas páginas salgan de la imprenta, nos estaremos enfrentando a una subida del IVA, una reducción de los salarios como no se recuerda y nuevos ajustes impositivos que dejarán temblando a la mayoría de las economías de nuestra región como a las del resto de España.

La Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid es testigo excepcional del malestar de los consumidores que se refleja en un alto número de reclamaciones y consultas donde apuntan el descontento y la inquietud por la que están pasando.

En otro orden de cosas, el presente número de CONSUMADRID da cuenta de algunos de los acontecimientos más importantes de los que nuestra región ha sido protagonista:

El Encuentro Europeo de marzo ha reunido en la capital a expertos mundiales en temas de protección de los consumidores, especialmente aquellos relacionados con la seguridad de los productos y servicios. Las intervenciones y ponencias marcan la línea vanguardista y profesional con la que el Gobierno de Esperanza Aguirre afronta los temas que le preocupan y ocupan.

En el Día Mundial del Consumidor, toda la Consejería de Economía y Hacienda, liderada por su Consejero, Antonio Beteta, y las Asociaciones de Consumidores salieron a la calle para conmemorar esta efeméride y tomar contacto directo con los cientos de ciudadanos que se acercaron a la Plaza de Chamberí para disfrutar, sobre todo los más pequeños, de todas las sorpresas que se prepararon.

Y, como siempre, consejos y toda la información relativa a bienes y servicios de consumo. En este número hablamos de vacaciones, parques de atracciones y de las campañas de Inspección que llevan a cabo nuestros servicios de control de mercado para que la seguridad del consumidor esté siempre protegida.



Especial verano

Viajes en vacaciones: Claves para evitar sorpresas



I Encuentro Europeo para la Protección de los Consumidores

Fue en Madrid y acudieron los principales expertos internacionales **8**



Etiqueta ecológica europea

No es un símbolo cualquiera: permite informar al usuario de que lo que compra es respetuoso con el medio ambiente **14**



Parques de ocio

Toda seguridad es poca para los más pequeños **26**

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:** Editorial MIC. **Impresión y distribución:** Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid.

04/ Actualidad
12/ Omics
14/ Consumo sostenible
16/ Viajes en vacaciones
24/ Inspección
26/ Consumidores

30/ Arbitraje
32/ 7 Estrellas
33/ Esfera
34/ Pequeños consumidores

La celebración del Día Mundial del Consumidor, colofón a una semana repleta de información y actividades

Los actos que este año ha organizado la Consejería de Economía y Hacienda, a través de la Dirección General de Consumo, para celebrar el Día Mundial del Consumidor, fijado el 15 de marzo, han supuesto un salto cualitativo muy importante. La combinación de actividades lúdicas para todos los públicos y el suministro de información detallada sobre los derechos que tienen los ciudadanos como usuarios de todo tipo de servicios ha sido excelentemente acogida por los madrileños.

Los actos centrales de la Semana del Consumidor tuvieron lugar en la Plaza de Chamberí el pasado 14 de marzo. Durante todo el día, desde las diez de la mañana a las siete de la tarde, se desarrollaron en ese escenario madrileño una variada serie de actividades para niños, adultos y personas mayores con el objetivo de formar e informar de una manera atractiva, diferente y divertida en materia de consumo.



El Consejero de Economía y Hacienda, Antonio Beteta, inauguró la jornada y se mostró encantado con la gran acogida que ha tenido esta iniciativa entre los madrileños y, especialmente, entre los niños. El Consejero explicó que “para la Comunidad de Madrid es una obligación promover los derechos de los consumidores, en particular el derecho a recibir educación e información sobre esta materia”.

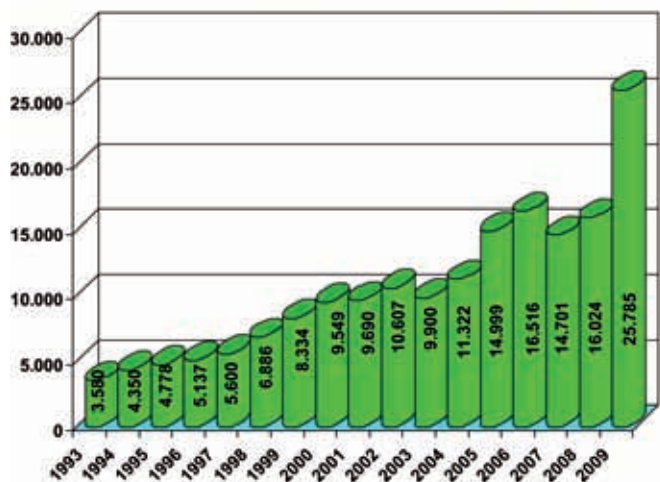
Los pequeños consumidores que se acercaron hasta el recinto pudieron participar en el Teatro de Títeres que, a través de la animación, las palabras y los juegos, enseña a los niños distintas situaciones de consumo positivas o negativas. Los niños más mayores participaron de diferentes talleres infantiles, como el taller del supermercado, el taller de la publicidad o el taller de la fabricación de productos, y disfrutaron de distintas actividades como castillos hinchables, concursos de dibujos, y hasta pudieron bailar con nuestra divertida mascota Consumi.



También tuvieron a su disposición un baúl de disfraces, que les permitió desarrollar su imaginación al tener que disfrazarse con los mínimos objetos posibles, y un muro de los consejos, donde escribieron mensajes destinados a mejorar hábitos de consumo. Poco después de las 12 del mediodía estos mensajes, escritos en papel reciclado, volaron al cielo de Madrid atados a miles de globos.

Se organizaron talleres, teatros de títeres, castillos inflables y juegos educativos para que disfrutasen los más pequeños

25.785 Nuevas reclamaciones en 2009



MEMORIA DE CONSUMO DEL AÑO 2009

Coincidiendo con el Día Mundial del Consumidor, el consejero de Economía y Hacienda presentó, junto con la Directora General de Consumo, Carmen Martínez de Sola, la Memoria de Consumo del año 2009 en un acto al que asistieron las Asociaciones de Consumidores de la Comunidad de Madrid.

Así, a lo largo de 2009 se han registrado 25.785 reclamaciones, un 60,9% más que el año 2008. Este incremento en el número de reclamaciones se explica por las denuncias en el subsector de la electricidad. Las reclamaciones relacionadas con el cambio de normativa efectuado por el Ministerio de Industria, mediante el cual se impuso facturación mensual estimada, ascienden a 10.880, lo que supone más del 42% del total de las recibidas. Dentro del sector suministros, los subsectores más reclamados han sido la telefonía móvil (1.874 reclamaciones, un 35,6% más), Internet (938, que suben el 24,53%) y telefonía fija (683, un 20,75% menos). En cuanto al sector servicios, los subsectores más reclamados son los talleres de reparación de automóviles (1.435), el transporte de viajeros (950) y espectáculos y ocio (674).

A lo largo del pasado año se han distribuido 82.600 ejemplares de folletos y guías donde se exponen, de una manera práctica y comprensible, las actividades y los aspectos de consumo que más inciden en la vida diaria de los consumidores. Además, se han distribuido 31.100 ejemplares de la revista Consumadrid, que edita la Consejería de Economía y Hacienda. Cabe destacar la consolidación de "Consumadrid, el Portal del Consumidor", a través de www.madrid.org, con 80.000 páginas vistas al mes. Por otra parte, durante 2009 se han atendido 34.782 consultas, 29.746 a través del 012 y 5.046 directamente por la Directora General del Consumo.



En la Semana del Consumidor, se destruyeron productos peligrosos en el Punto Limpio de Pozuelo de Alarcón



La revista Consumadrid, presente en los actos

Los adultos tuvieron ocasión de consultar todo tipo de dudas sobre consumo a los técnicos especializados que se encontraban en el lugar, así como a miembros de las asociaciones de consumidores más representativas de la región, también presentes a través de puestos informativos. También se repartieron las guías informativas y los últimos números de la revista Consumadrid, editados por la Dirección General de Consumo. Una zona de hemeroteca y descanso permitió al público consultar publicaciones sobre consumo, así como la prensa del día.

El consejero Beteta insistió en la importancia de acercar “información sobre los derechos y los deberes de los consumidores a todos los madrileños, y especialmente a los más pequeños, un colectivo al que debemos prestar especial atención en su protección por su vulnerabilidad. En este sentido, la Comunidad ha impartido el pasado año 3.998 talleres de educación en colegios, un 5,4% más que en 2008, a más de 100.000 alumnos de Infantil y Primaria principalmente”.

Además de los eventos reseñados, y dentro de la Semana del Consumidor, el 10 de marzo se llevó a cabo el acto de destrucción de productos peligrosos en el punto limpio de Pozuelo de Alarcón y el 15 tuvo lugar la celebración del Día Mundial del Consumidor en colaboración con el municipio de Tres Cantos. Por último, se presentó la Guía básica de los derechos de los consumidores en chino, realizada en colaboración con la Cámara Oficial de Comercio y CEIM, la Consejería de Inmigración y Cooperación, y destinada al comercio chino de la Comunidad de Madrid.

La Comunidad de Madrid reúne a grandes expertos mundiales en el I Encuentro Europeo para la Protección de los Consumidores

La Consejería de Economía y Hacienda y la Dirección General de Consumo continúan con su esfuerzo para que los consumidores vean protegidos sus derechos de la forma más efectiva y segura posible. Una muestra más de ello fue la organización el pasado 1 de marzo del I Encuentro Europeo para la Protección de los Consumidores, una cita que reunió a expertos en consumo de Estados Unidos, Canadá, Portugal, Francia y la Comisión Europea y que ha sido, sin duda, uno de los eventos más importantes en esta materia del semestre de presidencia española de la Unión Europea. Además, participaron representantes de asociaciones de empresarios, comerciantes, asociaciones de consumidores y profesores universitarios, así como expertos de otras comunidades autónomas, integrantes del grupo de trabajo de seguridad del Instituto Nacional de Consumo, y expertos del Servicio Oficial de Inspección, Vigilancia y Regulación de Exportaciones (SOIVRE).

Este Encuentro, el primero de estas características celebrado en Europa, contó con la valiosa colaboración de

importantes instituciones de la Comunidad de Madrid como la Cámara de Comercio, CEIM o la Universidad Europea de Madrid y tuvo como principales objetivos el intercambio, análisis y evaluación de las acciones realizadas en política de consumo y protección de los consumidores, especialmente en materia de seguridad de productos, así como las futuras líneas de acción. Además se identificaron posibles estrategias de cooperación y comunicación, y se acordó impulsar la colaboración entre las diferentes administraciones de cara a promover un nivel homogéneo de protección de los consumidores europeos, especialmente en seguridad de productos.

Intervenciones

La Directora General de Consumo, Carmen Martínez de Sola, fue la encargada de dirigir el acto de inauguración del Encuentro, que tuvo un prólogo en forma de obra de teatro en inglés a cargo de los alumnos del Colegio Público Bilingüe Ortega y Gasset de Leganés en la que





mostraron su particular punto de vista sobre la política de seguridad de productos. Con la participación activa de niños de 11 años en una reunión de este nivel, Martínez de Sola quiso mostrar la importancia que tiene para el gobierno de la Comunidad la formación de los jóvenes en el conocimiento de sus derechos como consumidores: “Más de 100.000 estudiantes de colegios madrileños atienden cada curso a los talleres de consumo que organiza la Comunidad de Madrid y en los que aprenden desde las edades más tempranas cómo se protegen sus derechos como consumidores”.

Arturo Fernández, Presidente de la CEIM, tomó la palabra a continuación para señalar que “garantizar unos bienes y unos servicios seguros y unos mercados justos y transparentes es sinónimo de crecimiento, desarrollo y bienestar para todos los madrileños” y también afirmó que en estos tiempos de crisis se hace aún más importante “la necesidad de hacer de la política de protección de los consumidores una realidad, porque una política de protección de los consumidores eficaz constituye una herramienta excelente para que los europeos superemos la actual situación y recuperemos la senda de crecimiento y empleo”.

Ascensión Cerezo, Presidenta de la Asociación de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios de la Comunidad de Madrid, destacó que “las asociaciones de consumidores



Carmen Martínez de Sola, Directora General de Consumo: “Más de cien mil estudiantes atienden cada año a los talleres de consumo de la Comunidad”



Consumer Affaire, Josep Tous, y contó con la participación de relevantes expertos en Seguridad de Mercado de Estados Unidos, Canadá y la Unión Europea. En ella se debatió sobre la experiencia internacional en materia de seguridad. A continuación, el encuentro se centró en la experiencia de la Unión Europea, y para ello se contó con representantes de las Administraciones francesa, portuguesa y de la Comunidad de Madrid. La mañana finalizó con el análisis de la experiencia española, en el que participaron representantes de asociaciones de consumidores, la Cámara de Comercio de Madrid, el INC y la Comunidad de Madrid.

Ya por la tarde, se puso sobre la mesa el papel de las empresas en materia de seguridad y para ello se contó con la presencia del Director General de la Asociación Española de Distribuidores, ANGED, que agrupa a las grandes superficies del país, el Presidente de Philips Ibérica, el presidente de la Asociación Española de Fabricantes de Juguetes y una experta de la prestigiosa consultora Mattson, de Estados Unidos. El encuentro finalizó

constituyen un importantísimo cauce de participación y representación en la defensa de los consumidores, ya que trabajando con las administraciones encargadas de la protección de los consumidores actúan como complemento unas de otras”.

Salvador Santos Campano, Presidente de la Cámara de Comercio e Industria de Madrid, afirmó por su parte que “la organización de este foro es una magnífica iniciativa que nos va a servir para debatir sobre la seguridad de los productos que todos utilizamos, porque todos, no lo olvidemos, todos somos consumidores y necesitamos una legislación estricta y actuaciones firmes por parte de las Autoridades que nos protejan de productos inadecuados o peligrosos para nuestra salud”.

El Consejero de Economía y Hacienda, Antonio Beteta, fue el encargado de poner el punto final a la inauguración del Encuentro poniendo énfasis en que todos los esfuerzos en materia de consumo tienen como objetivo el bienestar de los ciudadanos: “No me cabe la menor duda de que acciones como las que hoy desarrollamos en este Primer Encuentro Europeo nos ayudan a avanzar, a avanzar en este objetivo de la protección, ¿cómo? Mejorando el conocimiento de los derechos y de las obligaciones de las partes que confluyen en las transacciones comerciales y también mejorando, por lo tanto, el correcto funcionamiento del mercado. En definitiva, seguir avanzando, avanzando en la mejora de la calidad de vida y de bienestar de los ciudadanos, porque esto es sin duda el objetivo prioritario del Gobierno de la Comunidad de Madrid”.

Reuniones de expertos

La jornada propiamente dicha comenzó con una mesa redonda moderada por el director del European Master in



con la propuesta de líneas de actuación y cooperación transfronteriza en materia de seguridad a cargo de los representantes de la Comisión Europea, Eurocommerce y de OCU-BEUC.

**Antonio Beteta,
Consejero de Economía:
“El objetivo prioritario
del gobierno de la
comunidad es mejorar
la calidad de vida de
los ciudadanos”**



MADRID, REFERENTE EUROPEO EN MATERIA DE CONSUMO

La Comunidad de Madrid es la región española más activa en materia de Consumo y una de las más reconocidas de toda la Unión Europea. Esto se pone de manifiesto con el liderazgo mostrado en la organización de este evento internacional, pero también en el hecho de que Madrid es la región de España más activa en la detección de productos inseguros, consecuencia de la importancia del mercado regional y de los importadores de terceros países con empresas en la Comunidad.

Así, en 2009, la Consejería de Economía y Hacienda, a través de la Dirección General de Consumo, alertó sobre 191 productos que incumplían la normativa sobre seguridad y que, por lo tanto, fueron retirados del mercado. Esto supone que dos de cada 10 alertas producidas en toda España proceden de la Comunidad de Madrid.

Entre las alertas notificadas por la Comunidad de Madrid, el 21,47% provienen de los artículos de puericultura y juguetes. Los electrodomésticos y el material eléctrico alcanzan el 27,22% de los productos alertados. También destacan las lámparas y otros artículos de iluminación, que representan el 16,23% del total de productos, así como las relacionadas con vehículos y accesorios (9,95%), vestimenta de adultos (7,86%), y bicicletas y accesorios (3,14%). El resto de las notificaciones se refieren a diversos productos, como encendedores, herramientas, productos químicos, material escolar y artículos decorativos, entre otros.

ORIC CAMPO REAL

Un servicio que cuenta cada vez con más demanda

En el año 2006 se puso en marcha la Oficina Regional de Información al Consumidor (ORIC) en Campo Real, la cual se sitúa en las dependencias del Ayuntamiento en la Plaza Mayor. Desde entonces, los lunes de 10h. a 13h. se atiende a los interesados, para ofrecerles información sobre los derechos y obligaciones que tiene el consumidor en la compra de productos, adquisición de bienes, contratación de servicios..... En el caso de que se haya vulnerado alguno de sus derechos se les ayuda a tramitar la consabida reclamación o arbitraje y su posterior seguimiento.

Año tras año se realizan campañas de información a los comercios para adherirse al Sistema Arbitral de Consumo, a la vez que se les fomenta la obligatoriedad de disponer de Hojas de Reclama-

ciones del S. U. R. ofreciéndoles la posibilidad de tramitarlas.

La oficina ha impartido charlas de formación diversa, haciendo especial hincapié en los derechos del consumidor en relación al servicio de suministro energético, por la gran cantidad de problemas surgidos a partir de la liberalización de la electricidad y la aparición de las Empresas Comercializadoras, enseñándoles además, a interpretar la factura de la electricidad y del gas.

Según el técnico encargado del servicio Rosa M. Félix, uno de los problemas que se presenta con mayor asiduidad es el de "Telefonía móvil" debido a la atención deficiente e incompleta por parte de los comerciales de dichas empresas.



El conocimiento del servicio y el uso del mismo por los consumidores y usuarios del municipio va incrementándose anualmente debido a la divulgación a través de la revista de las Fiestas Patronales y los carteles informativos que se colocan en los centros públicos del ayuntamiento.

ORIC DE CHINCHÓN

Protegiendo al consumidor desde 2006

Los vecinos del municipio de Chinchón, en su condición de consumidores y usuarios, tienen a su disposición todos los Jueves, de 10.00 a 13.00 horas en el Ayuntamiento, la Oficina Municipal de Información al Consumidor de Chinchón. Una ORIC que viene, entre sus distintas actuaciones, a informar, formar y proteger a los consumidores desde el año 2006. La oficina de consumo de Chinchón actualmente presta el servicio de consumo a sus ciudadanos gracias a la colaboración entre el Ayuntamiento, la Comunidad de Madrid a través de su Dirección General de Consumo y la Unión de Consumidores de la Comunidad de Madrid, ya que gracias al convenio suscrito entre las partes, los vecinos pueden plantear sus reclamaciones y consultas de consumo sin necesidad de desplazarse a otro municipio.

Como no podía ser de otra forma los consumidores de Chinchón encontrarán en su ORIC la respuesta a las dudas y consultas que les surjan en relación con la compra de bienes, contratación de servicios, suministros o profesionales etc. Además también podrán interponer, si lo necesitan, la correspondiente reclamación, que será tramitada por la oficina en aras de exigir el cumplimiento de los derechos del consumidor que hubieran podido verse vulnerados.

Por otra parte, y atendiendo al tejido comercial del municipio, la oficina también es la encargada de dispensar las hojas de reclamaciones oficiales para los establecimientos comerciales y empresas que tengan obligación de tener las mismas a disposición de los consumidores. Además desde la ORIC de Chinchón



queremos recordar a los vecinos que disponen de un servicio de asesoramiento de consumo a través del número de teléfono 917130770, mediante el que los vecinos podrán plantear sus consultas de consumo telefónicamente a los técnicos de la Unión de Consumidores de la Comunidad de Madrid.

Un esfuerzo por ofrecer asesoramiento a los consumidores

La Concejalía de Consumo del Ayuntamiento de Paracuellos de Jarama ofrece, desde que asumiera estas competencias en enero de 2009, un servicio diario de información al consumidor. En esa fecha, el área de gobierno que dirige el concejal de Consumo, Francisco Javier Sánchez, inauguró la nueva Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC), que se encarga de informar, ayudar, orientar y asesorar a los ciudadanos sobre los derechos y obligaciones de los consumidores. Asimismo, se ocupa de la recepción y registro de reclamaciones, denuncias en materia de consumo, tramitación y mediación de las reclamaciones, y, en su caso, traslado al órgano competente para su resolución.

También informa a los empresarios y profesionales ubicados en el municipio sobre la obligación de disponer de hojas de reclamaciones y carteles informativos, y facilita el acceso a los impresos oficiales de solicitud.

La OMIC de Paracuellos cuenta, para la realización de campañas informativas y formativas, con la colaboración de la Consejería de Economía y Hacienda, a través de convenios de colaboración en materia de consumo.

Anteriormente, desde el año 2006 y mediante un con-



venio entre la Comunidad de Madrid y la asociación Adicae, el servicio se ofrecía un solo día a la semana y era exclusivamente de asesoramiento.

“Nuestro objetivo es la defensa y protección de los consumidores y usuarios, y para ello, ofrecemos un servicio directo, personalizado y gratuito, con diferentes servicios”, afirma Francisco Javier Sánchez.

Actualmente, los sectores que generan mayor número de reclamaciones del consumidor en el municipio son: en materia de vivienda, los defectos o vicios constructivos; y, en materia de telecomunicaciones y suministros, la incorrecta facturación.

La OMIC de Paracuellos de Jarama se encuentra en el número 2 de la calle Antonia Herranz. Su horario de atención al público es, de lunes a viernes, de 9:00 a 13:00 horas (Teléfono 91 658 48 75 E-mail: consumo@ayto-paracuellos.org)

OFICINAS DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR EN LA COMUNIDAD DE MADRID

Ajalvir 91 8844047	Fresnedillas de la Oliva 91 8989009/6402776	Morata de Tajuña 91 8730380/91 7130770	Titulcia 91 8010470 y 91 7130770
Alcalá de Henares 91 8771730	Fresno de Torote 91 8791296	Móstoles 91 6647642	Torrejón de Ardoz 91 6566969
Alcobendas 91 6637001	Fuenlabrada 91 6497023	Navacerrada 91 8560308 y 91 5310146	Torrelaguna 91 8430010 y 91 4673188
Alcorcón 91 6648269	Fuente el Saz de Jar. 91 6200003/1581	Navalagamella 91 8988008	Torrelorones 91 8562133
Algete 91 6280871	Galapagar 91 8582298	Navalcarnero 91 8101391/1460	Torremocha de Jarama 91 8430019
Alpedrete 91 8572190 y 91 5429912	Getafe 91 2027963	Nuevo Baztán 91 8735011/61	Torres de la Alameda 91 8868250
Anchuelo 91 8840076 y 91 5646560	Guadalix de la Sierra 91 8470006	Paracuellos de Jarama 91 6584875	Tres Cantos 91 2938057
Aranjuez 91 8922442	Guadarrama 91 8540051	Parla 91 2024745	Valdemaqueada 91 8984729/30
Arganda del Rey 91 8711344	Hoyo de Manzanares 91 8566004	Pedrezuela 91 8433053	Valdemorillo 91 8977313
Becerril de la Sierra 91 8538720	Humanes de Madrid 91 4982885	Pezuela de las Torres 91 8869080	Valdemoro 91 8099678
Boadilla del Monte 91 6024200	Leganés 91 2489734	Pinto 91 2483800	Valdeolmos-Alalpardo 630746888
Brunete 91 8159066	Lozoyuela-Navas-Sieteiglesias 91 8694561	Pozuelo de Alarcón 91 4522726	Valverde de Alcalá 91 8859351
Buitrago del Lozoya 91 8680056/04	Madrid 010	Quijorna 91 8168108/8849	Venturada 91 8439212 y 91 4673188
Bustarviejo 91 8482004 y 91 5429912	Majadahonda 91 6349107	Rascafría 91 8691450 y 91 5429912	Villaconejos 91 8938214 y 91 7130770
Campo Real 91 8733230 y 91 5646560	Mancomunidad del Suroeste de Madrid	Rivas-Vaciamadrid 91 6602717	Villamanta 91 8136001 y 91 5429912
Casarrubuelos 91 8167100	Griñón 91 8141621	Robledo de Chavela 91 8995961	Villanueva del Pardillo 91 8100929
Cercedilla 91 852 57 40 y 91 5310146	Mancomunidad Henares-Jarama	Rozas de Madrid 91 6402900	Villanueva de la Cañada 91 8117315
Chinchón 91 8940084 y 91 7130770	Coslada 91 6278258	San Agustín del Guadalix 91 8419892	Villar del Olmo 91 8732161
Ciempozuelos 91 8930004	Mancomunidad 'Los Pinares'	San Fernando de Henares 91 6737462	Villaviciosa de Odón 91 6219163/5
Collado Mediano 91 8598105	S.Martín de Valdeiglesias 91 8611522	San Lorenzo de El Escorial 91 8903644	Zarzalejo 91 8992287 y 91 3640276
Collado Villalba 91 8499800	Mancomunidad 'Miscam'	San Martín de la Vega 91 8946111	
Colmenar Viejo 91 8459919 / 0053	91 8745087	San Sebastián de los Reyes 91 6597100	
Colmenar de Oreja 91 8943030	Manzanares el Real 91 8530009/30	Santorcaz 91 8840001 y 91 4673188	
Coslada 91 6278362	Meco 91 8860003	Santos de la Humosa 91 8848001/8295	
Daganzo de Arriba 91 8875906	Mejorada del Campo 91 6791338	Sevilla la Nueva 91 8130001	
El Boalo 91 8559025 y 91 5310146	Miraflores de la Sierra 91 8443017	Soto del Real 91 8476004	
El Molar 91 8410009 y 91 4673188	Moralzarzal 91 8427910	S. María de la Alameda 91 89990112	
El Álamo 91 8120550 y 91 7130770		Talamanca de Jarama 91 8417007	
El Escorial 91 8901080			

Etiqueta ecológica europea, garantía de eficiencia medioambiental



La etiqueta ecológica europea es un símbolo oficial de la Unión Europea, regulado mediante el Reglamento CE/1980/2000, de 17 de julio, que denota que un producto ha sido valorado como más eficiente medioambientalmente que otros productos similares de su categoría.

Con ella se quiere fomentar la adopción de métodos de producción más eficaces, evitando vertidos y emisiones, minimizando residuos y facilitando el reciclaje, con lo que se ahorran gastos de gestión en la producción.

La etiqueta ecológica está reconocida y valorada en todos los países de la Unión Europea y permite a los fabricantes informar al consumidor de que sus productos son más respetuosos con el medio ambiente que otros de la misma gama, lo que supone un valor añadido para el producto que la ostente.

Buena para el consumidor

Los criterios ecológicos aplicables para la concesión de la ecoetiqueta europea son establecidos por organismos oficiales de carácter público y objetivos, por lo que ofrece a

los consumidores información veraz y fiable sobre la repercusión ambiental del producto a lo largo de todo su ciclo de vida.

La ecoetiqueta europea identifica a los productos que, en su misma gama, tienen limitada la presencia de sustancias tóxicas, tanto para el medio ambiente como para la salud de las personas, sometándose, asimismo, a una rigurosa prueba de acreditación de su aptitud para el uso, a fin de satisfacer las necesidades de los consumidores.

Buena para el medio ambiente

Que un producto ostente la ecoetiqueta europea significa que cumple con unos criterios ecológicos establecidos para la Unión Europea. Estos criterios vienen definidos por el Análisis del Ciclo de Vida del producto, lo que implica que se evalúan todas las variables ambientales relacionadas con el mismo, desde su diseño en la producción hasta la gestión de sus residuos ("desde la cuna a la tumba"): uso de recursos naturales y energía, emisiones atmosféricas y acústicas, contaminación hídrica, producción y gestión de residuos, efectos en los ecosistemas, etc...

Razones para elegir la ecoetiqueta europea

- Está basada en sólidos estudios científicos y de consulta. Los criterios para el otorgamiento de la ecoetiqueta europea se definen en base a los análisis científicos de los impactos del producto en todo su ciclo de vida y tras extensas consultas con las partes interesadas.
- Está reconocida a nivel europeo. Dispone del apoyo de los sectores empresariales europeos, ambientalistas y las organizaciones de consumidores.
- Respaldada por las autoridades europeas: Comisión Europea y Estados Miembros de la Unión Europea, además de ser reconocida por los Estados del Área Económica Europea (AEE).
- Certificada por un organismo independiente. Los organismos competentes que la conceden en cada Estado miembro son designados por las Comunidades Autónomas. En el caso de la Comunidad de Madrid el organismo designado es la Dirección General de Promoción y Disciplina Ambiental.
- Simplifica la elección de los consumidores. La utilización de un solo logotipo, la flor europea aparece en todos los productos certificados, hace que la identificación por parte del consumidor sea simple y rápida, facilitando su elección en el momento de la compra.
- Valor añadido para las ventas europeas. Es válida en todo el mercado interior y no es preciso solicitar diferentes etiquetas para la exportación a otros países europeos.
- Cubre una gran variedad de gamas de productos. Actualmente son certificables 23 grupos de productos, encontrándose en desarrollo otras categorías.



Viajes en vacaciones: preocúpese sólo de disfrutar

A la hora de planificar unas vacaciones se nos plantean una infinidad de opciones y modalidades que debemos estudiar cuidadosamente: -contratar un paquete o reservar por nuestra cuenta, -acudir a una agencia de viajes o a Internet, -alquilar un vehículo o ir en avión o tren... - Merece la pena invertir tiempo y esfuerzo para evitar sorpresas desagradables que pueden arruinar nuestro tiempo de ocio y causarnos serios perjuicios. -El objetivo fundamental una vez comenzado el viaje es gozar. -Para ello debemos tener bien claros los servicios que hemos contratado y los derechos que nos asisten como consumidores. -A continuación le ofrecemos las claves para que en sus vacaciones no tenga más que una preocupación: -disfrutar.

Todo lo que debe saber sobre las agencias

Si contratamos nuestras vacaciones a través de una agencia de viajes debemos exigir todo aquello que nos garantice el efectivo cumplimiento de los servicios contratados.

- En primer lugar, compruebe que la agencia está autorizada por la Dirección General de Turismo de la Comunidad de Madrid y exija la entrega por escrito de toda la información detallada relativa al contrato del viaje.
- Suscriba el contrato por escrito y exija la entrega de los títulos, bonos y demás documentos de los servicios contratados.



- Una vez prestados los servicios, conserve toda la documentación con el fin de justificar una posible reclamación.
- La agencia de viajes nunca podrá aumentar el precio en los 20 días anteriores a la salida.
- Si la agencia cancela el viaje, el consumidor tiene derecho al reembolso del dinero pagado o bien a la realización de un viaje de calidad equivalente o superior. Si fuera de calidad inferior, la empresa estaría obligada a devolver la diferencia.
- La agencia deberá abonar una indemnización en el caso de que, antes de comenzado el viaje, comunique el incumplimiento de alguna de las condiciones acordadas en el contrato. Esta indemnización será de un 5% del precio total si lo comunica entre dos meses y 15 días antes de la salida, del 10% si lo hace entre los 3 y 15 días anteriores, y del 25% si lo hace en las 48 horas anteriores.
- Cuando el incumplimiento se dé durante el viaje, la agencia intentará solucionarlo con medidas que no impliquen un aumento del precio, devolviendo la diferencia si las nuevas condiciones son inferiores. El consumidor puede aceptar las condiciones continuando el viaje, o no. Si no acepta, la agencia debe proporcionar un medio de transporte para el regreso del consumidor sin coste adicional.





Internet, viajes a golpe de click

La red se ha convertido en un medio cada vez más utilizado para contratar servicios, ya sean transportes, alojamientos o paquetes vacacionales. Tarifas más baratas y comodidad son sus ventajas, pero también exige al usuario una mayor atención para no caer en trampas bastante habituales.

- Fijese bien en el precio final y compruebe que están incluidos todos los recargos y tasas. Hay páginas que van aumentando los precios a medida que se avanza en el proceso de reserva. Desactive las casillas correspondientes si no está interesado en esos servicios.

- Lea con atención las condiciones de las tarifas: muchas tarifas baratas no admiten cambios ni devoluciones posteriores.

- Antes de contratar cualquier seguro de cancelación de la reserva asegúrese de que la póliza no establece límites en las coberturas, práctica habitual que se incluye en la llamada letra pequeña de los contratos.

- Al comprar por Internet, hay que hacerlo en sitios seguros. Comprobar que la dirección URL comienza por 'https://' y que aparezca el icono de un candado o llave en el navegador son signos de seguridad de la página.

- Los únicos datos que nos pueden solicitar a la hora de realizar el pago son el número de tarjeta, la fecha de caducidad y el nombre, nunca números PIN.

- Imprimir y guardar las páginas de todas las transacciones, así como los correos electrónicos intercambiados con la empresa.

- No olvide que muchas empresas exigen que los billetes de avión o el pago en hoteles y empresas de alquiler de coches se realice con la misma tarjeta con que se realizó la transacción en Internet.

Volar tranquilos

Las reclamaciones relacionadas con líneas aéreas, ya sean por pérdidas de equipaje, retrasos, sobreventa de pasajes y algunas otras, son muy abundantes año tras año. Aunque es muy difícil prevenir todas las posibles incidencias que pueden ocurrir, siguiendo estos consejos podremos viajar muy tranquilos.

- Precio del billete. Las compañías tienen que dar al consumidor una información completa sobre el precio total del billete y lo que incluye, tanto en su publicidad como en el momento de la compra, de tal manera que el consumidor tenga conocimiento de las limitaciones que pueda tener, por ejemplo respecto al equipaje que se podrá transportar con ese billete.



- Facturación y embarque. Lo habitual es que el máximo equipaje permitido sea de 20 kilos para la clase turista y de 30 si es de clase superior, pero las compañías de bajo coste o low cost están introduciendo nuevas normas, lo que hace aconsejable enterarse muy bien de las condiciones de cada una. El equipaje de mano no puede sobrepasar ciertas dimensiones y está restringida la cantidad de líquidos que se pueden pasar por los controles de seguridad.

- Cancelación de vuelo y overbooking. Si la compañía cancela un vuelo o deniega el embarque a un pasajero, deberá ofrecer las siguientes opciones: Reembolso del coste del billete en un máximo de siete días, llevarle al destino final en condiciones de transporte comparables lo más rápido posible o llevarle a su destino en una fecha posterior que convenga al pasajero en condiciones comparables. A los pasajeros se les ofrecerá de forma gratuita comida y refrescos, dos llamadas telefónicas y alojamiento en hotel si la salida es al día siguiente.



- Retraso-del-vuelo.-La-compañía-que-prevea-un-retraso-en alguno-de-sus-vuelos-les-ofrecerá-la-misma-asistencia-que en-el-caso-anterior.-La-prestación-de-la-asistencia-y-su-tipo dependerá-de-la-cuantía-del-retraso.-Si-el-retraso-del-vuelo es-de-más-de-cinco-horas,-al-pasajero-se-le-ofrecerá-la-posibilidad-del-reembolso-del-coste-íntegro-del-billete.
- Pérdida-o-retraso-del-equipaje.-La-compañía-aérea-está obligada-a-indemnizar-por-incidencias-con-el-equipaje.-El máximo-importe-es-de-1.200-euros.-Los-usuarios-pueden realizar,-a-la-hora-de-facturar,-una-declaración-especial-del valor-del-equipaje-pagando-un-importe-adicional.-En-caso de-pérdida,-la-compañía-aérea-indemnizará-al-usuario con-ese-valor-declarado.-Si-se-produce-alguna-incidencia con-el-equipaje-facturado,-los-usuarios-deben-acudir inmediatamente-al-mostrador-de-la-compañía-aérea-para dejar-constancia-por-escrito-de-la-queja,-siempre-en-un impreso-denominado-Parte-de-Irregularidades-(PIR)-que la-empresa-debe-proporcionar.-Si-no-es-así,-hay-que-acudir-al-mostrador-de-AENA.-Si-el-usuario-desea-acudir-a-los tribunales,-debe-saber-que-la-acción-de-reclamación-prescribe-a-los-dos-años.

Las compañías deben pagar

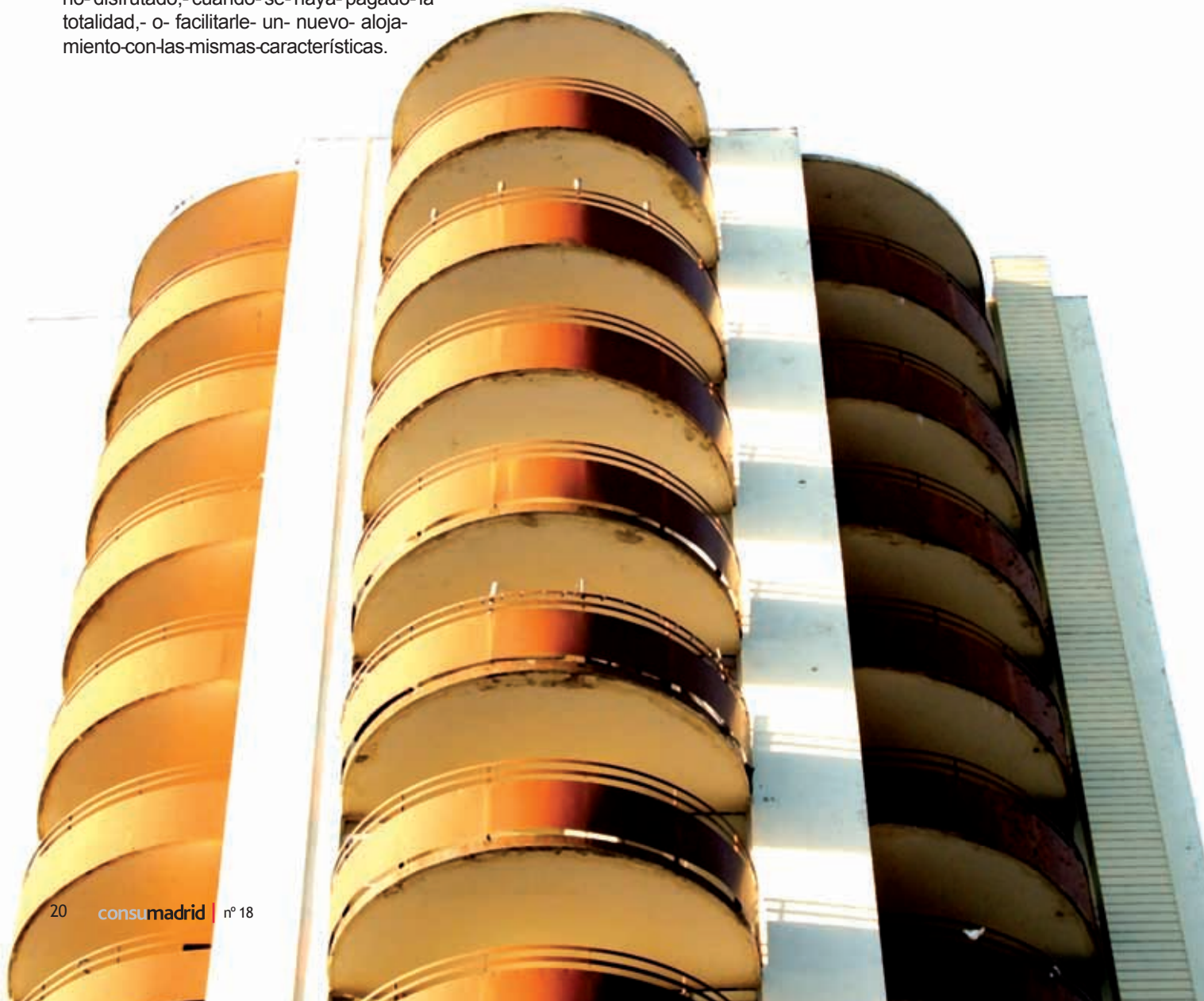
En-el-caso-de-cancelación-y-overbooking,-salvo-cause-de-fuerza mayor, con-independencia-de-la-elección-del-pasajero-de-la-opción de traslado-que-más-le-conveniga,-la-compañía-le-compensará con 250-euros-para-vuelos-de-hasta-1.500-kilómetros,-400-euros para-vuelos-intracomunitarios-de-más-de-1.500-kilómetros-y-para los-demás-vuelos-de-entre-1.500-y-3.500-kilómetros-y-de 600 euros-para-todos-los-demás-casos.-Las-compensaciones se-pueden-reducir-en-un-50%-en-el-caso-de-que-la-compañía-ofrezca-al-pasajero-un-transporte-alternativo-que le-deje-en-destino-antes-de-dos-horas-con-respecto-a-la hora-programada-en-vuelos-de-hasta-1.500-kilómetros, antes-de-tres-en-los-de-entre-1.500-y-3.500-y-antes-de cuatro-para-el-resto.



Alojamientos: estancias felices

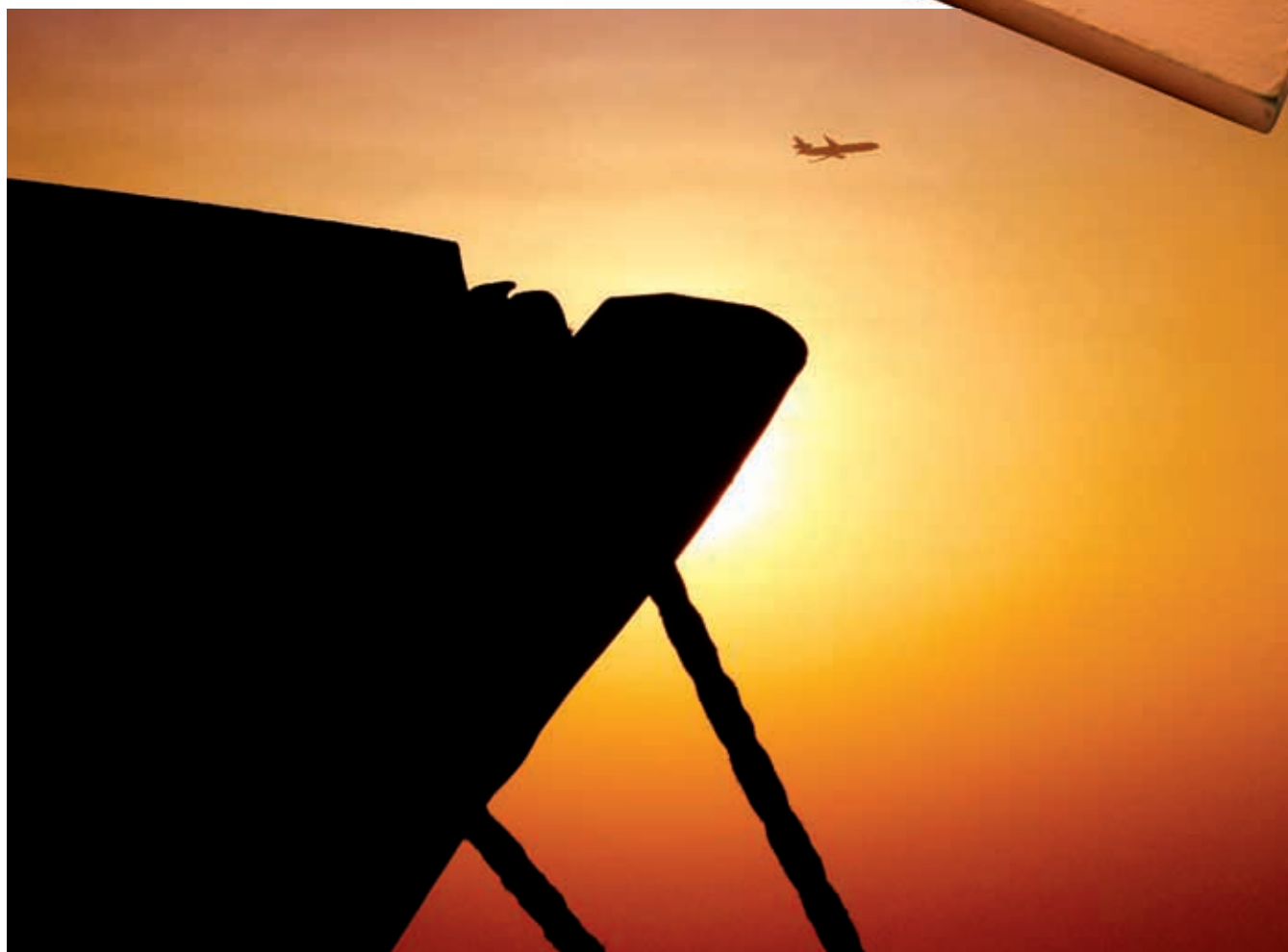
Si decidimos contratar por nuestra cuenta una estancia en un alojamiento turístico, ya sea hotel, casa rural, apartamento o un espacio en un camping, es muy importante que conozcamos alguna información que nos será de gran ayuda para defender nuestros derechos. Los requisitos que deben cumplir cada una de estas categorías de alojamiento son distintas, pero hay algunos aspectos que se aplican a todos ellos.

- Deben ofrecer información clara sobre los precios y las características del lugar. Cualquier folleto o publicidad es vinculante, por lo que la empresa debe cumplir lo que viene especificado.
- Si se depositan objetos personales en una caja fuerte que se halle en cualquier lugar del establecimiento, la empresa es la responsable en caso de pérdida o deterioro.
- Si por causas ajenas al cliente no puede continuar su estancia en el establecimiento contratado, la empresa tiene que devolverle la parte correspondiente al tiempo no disfrutado, cuando se haya pagado la totalidad, o facilitarle un nuevo alojamiento con las mismas características.
- Las estancias han de estar limpias, preparadas y en buenas condiciones de conservación y tienen que disponer de agua caliente. Deben tener cuartos de baño en buenas condiciones de higiene y comodidad, siempre acorde a la categoría del establecimiento.
- En el precio final tienen que estar incluidos los suministros de agua, electricidad, servicios comunes, ropa necesaria para usar el alojamiento y derecho a recogida de basuras, así como el derecho a disfrutar, además del alojamiento contratado, de los servicios e instalaciones que forman parte de él, como piscinas, parques infantiles, aparcamientos... En el caso de los hoteles sólo entran en el precio aquellas instalaciones que estén al aire libre.
- El consumidor tiene derecho a recibir factura de todo lo que se ha pagado (alojamiento, tintorería...). Cualquier alojamiento turístico del tipo que sea debe tener hojas de reclamaciones a disposición de cliente.



Apartamentos sin sorpresas

- Es obligatoria la firma de un contrato con el consumidor, donde estén identificadas las partes y donde figuren las características del alojamiento.
- Es recomendable ver el apartamento con antelación o, si no se puede, pedir fotografías. Se aconseja adjuntar al contrato un inventario de los bienes, si está amueblado, señalando su estado de uso.
- Se paga en el momento de la ocupación. En ocasiones se pacta una entrada o una reserva, que se descuenta del pago final y que nunca puede ser superior a un 40% del precio total, cuando la estancia es por menos de un mes, un 25%, si es para un mes, y un 15%, si es para más de un mes.
- Si usted anula la reserva, la empresa le devolverá el 95% del importe si la cancela con más de un mes de antelación al inicio de la estancia, o el 50% si la anula entre siete y treinta días. Si lo hace con menos de siete días de antelación, no recibirá ninguna cantidad.
- El alojamiento se inicia a las cinco de la tarde del primer día contratado y termina a las doce de la mañana del día siguiente al último del contrato.
- El empresario le puede solicitar una fianza por si hubiera deterioro o pérdida de muebles o enseres. Esta fianza podrá ser hasta el 25% del precio pactado.



Que el coche no te amargue la vida

Una gran mayoría de usuarios utiliza el coche, ya sea propio o de alquiler, en algún momento de sus vacaciones y no hay nada más incómodo y desagradable que quedarse tirado en una cuneta de una carretera perdida. Para evitarlo es aconsejable acudir a un taller para que lleven a cabo una revisión completa del vehículo. El consumidor debe conocer los derechos que le asisten a la hora de solicitar los servicios de un establecimiento de este tipo.

- Todos los talleres deben ser homologados, y para demostrarlo deben tener en la fachada una placa identificativa cuadrada de color azul y blanco. Hay talleres independientes y talleres oficiales de marca (sólo estos últimos pueden exhibir el nombre de la marca).
- Se debe exigir siempre un resguardo de depósito al dejar el vehículo, tanto si es para que le hagan un presupuesto como para la reparación. El presupuesto escrito sustituye el resguardo de depósito y tiene una validez mínima de 12 días hábiles.
- Sólo le pueden cobrar por la elaboración del presupuesto en el caso de que, una vez hecho, decida no realizar la reparación.

- Todas las reparaciones tienen una garantía de 3 meses ó 2.000 kilómetros recorridos. La garantía se entiende total, incluyendo materiales, piezas, mano de obra... Si durante ese período se le avería el vehículo en las partes reparadas, el taller debe repararlo gratuitamente.
- Verifique que el taller usa para la reparación de su coche exclusivamente piezas nuevas de repuesto.
- Es importante exigir siempre factura escrita, firmada y sellada. Servirá como prueba en el caso de tener que presentar una reclamación. La factura debe ir desglosada por conceptos y operaciones realizadas y tiene que especificar las piezas utilizadas, las horas de trabajo y los impuestos correspondientes.
- Si no se acude a recoger el vehículo en los tres días hábiles siguientes a la notificación de que ya puede pasar a buscarlo ni se pone en contacto con el taller, es posible que tenga que pagar gastos de estancia.



Alquilar, una buena opción

Si usted se decanta por alquilar un vehículo en el lugar donde va a pasar las vacaciones, debe tener en cuenta algunas recomendaciones:

- Compare precios en diferentes compañías. A veces la diferencia es bastante grande.
- Infórmese sobre los requisitos que solicita la empresa. Algunas compañías exigen una antigüedad determinada en el permiso de conducir o una edad mínima.
- Se debe firmar un contrato con la empresa donde figuren todos sus datos y los de la compañía, el plazo por el que se alquila el vehículo, la matrícula y el precio.
- Los precios pueden llevar incluidos conceptos como seguros contratados, entrega en un lugar distinto de dónde se ha solicitado, el precio por coste de combustible... El tipo de seguro que suele llevar incluido el precio del alquiler es el de responsabilidad civil o a terceros. Si se desea ampliar la cobertura, se deberá pagar aparte.
- Es conveniente revisar el estado del vehículo antes de iniciar la ruta con él. Si se observa algún desperfecto, exija que conste en el contrato.
- Asegúrese de que el coche lleva los elementos obligatorios como chalecos reflectantes, rueda de repuesto, triángulos...



Campañas del año 2010 para proteger los derechos y la seguridad de los consumidores

La Comunidad ha presentado el calendario de campañas de inspección de consumo que, en colaboración con los servicios de consumo de los ayuntamientos, se van a realizar a lo largo del 2010, con la intención de proteger los derechos de los consumidores. En todas las campañas de inspección se ha previsto una segunda vuelta, con el fin de confirmar si los requerimientos formulados en la primera visita se han cumplido.

En el primer trimestre del año se han realizado dos campañas de inspección en el sector de las autoescuelas y sobre el etiquetado y la seguridad de los juguetes magnéticos, que pueden presentar riesgos de atragantamiento para los niños. A partir del mes de abril las inspecciones de consumo se están realizando en los servicios de reparación urgente a domicilio y los servicios de mudanzas y portes a domicilio.

Además, se va a realizar un control de insecticidas y ambientadores de uso doméstico, en una campaña coordinada a nivel nacional. Para la segunda mitad del año se han programado inspecciones de control de calidad y etiquetado de productos textiles, una campaña centrada en ropa de bajo precio cuya calidad podría ser inferior a la composición que aparece en la etiqueta. Como sucede anualmente, se realizarán, además, campañas generales en establecimientos de venta de productos y campañas generales en prestadores de servicios.

Los inspectores de consumo de la Comunidad están tomando muestras de productos eléctricos, pequeños electrodomésticos y máquinas, con vistas a su envío a los laboratorios para su análisis, para detectar posibles riesgos para la seguridad y salud de los consumidores.

Otros productos que se van a analizar son los convertidores TDT, chalecos reflectantes o equipos electrónicos de gimnasia, campanas, extractores, ventiladores, neveras portátiles, centrales de aspiración al vacío o bañeras. Para este verano se ha previsto realizar tomas de muestras de aparatos de aire acondicionado, infladores, depuradoras de piscinas o bicicletas, entre otros productos, además de las inspecciones habituales en seguridad de los juguetes.

La Comunidad realizó en 2009 diez campañas de inspección que derivaron en la realización de 3.185 actas de inspección, 48 expedientes sancionadores y 81.523 produc-

tos retirados. De las 191 alertas notificadas al INC en 2009, 14 alertas surgieron de inspecciones programadas en artículos de puericultura y juguetes.

Mudanzas: proteger nuestros objetos más queridos

Uno de los sectores que va a recibir una atención especial por parte de los inspectores de consumo este año es el de los servicios de mudanza y portes a domicilio, una actividad que suele tener un buen número de reclamaciones por parte de los usuarios. Por ello es importante conocer nuestros derechos y las obligaciones que tienen estas empresas.

Son numerosas las empresas que ofrecen servicios de mudanza, desde simplemente transportar las cajas empaquetadas por el cliente y dejarlas en su nuevo destino, hasta recogerlo todo, colocarlo en cajas, desmontar los muebles en el origen y montarlos en el destino y recolocar todos los enseres donde corresponde.

Los precios suelen variar de una a otra compañía no solo en función del trabajo que hay que realizar, las dimensiones de la vivienda, la facilidad de acceso, el número de operarios necesarios, etc., sino también del tipo de empresa que lo lleva a cabo, desde las grandes y de reconocido prestigio hasta las más pequeñas y con menos personal y recursos.

Hacer una buena elección

Antes de escoger una u otra empresa, es interesante solicitar presupuesto por escrito a varias para poder comparar. Hay que tener en cuenta que, si finalmente no se encarga el trabajo, algunas cobran por elaborar este documento, por lo que conviene preguntarlo con antelación. Si se puede y no supone ningún coste añadido, también es importante que un especialista visite la vivienda y ajuste el precio al trabajo que hay que realizar.

Otro paso fundamental es comprobar que la empresa está legalmente establecida y que se puede acceder a sus datos públicamente. Lo ideal, por último, es que esté sometida al Sistema Arbitral de Consumo o al de Transportes, Este último tiene competencia ante las reclamaciones económicas que no excedan de 6.000 euros y que tengan que ver con un contrato de transporte terrestre. Sin embargo,

las empresas pueden especificar en sus condiciones de contratación que rechazan expresamente someterse a estas juntas. Por eso, es importante escoger siempre las que no incluyan esta cláusula en sus condiciones, para garantizar la mediación de las juntas en el caso de que hubiese algún problema.

Seguro de responsabilidad

El consumidor debe verificar si la compañía tiene contratado un seguro de responsabilidad civil, que es el que cubrirá los desperfectos o pérdidas, si las hay.

Es obligación de la empresa indemnizar al cliente con 4,50 € por kilogramo, en el caso de pérdida o deterioro, y con una cantidad que no sea superior al precio del transporte en el caso de retraso en la entrega de la mercancía.

Para poder reclamar los daños, es importante tener en cuenta lo siguiente:

- Si son daños que se perciben externamente, se deben reflejar en el mismo momento en el inventario que el transportista hace firmar al cliente.
- Si son de otro tipo y no se ven a simple vista, el consumidor tiene 24 horas para reclamar por escrito a la empresa.

Firmar siempre un contrato

El consumidor tiene derecho a recibir un contrato por escrito que deben firmar las partes y que plasme lo que está acordando con la empresa de mudanzas. Entre otros datos, en este documento deben figurar:

- Datos de la empresa (el nombre o denominación social, domicilio, identificación fiscal y teléfono de la empresa)
- Datos del cliente.
- Descripción del servicio solicitado.
- Fecha y lugar para la mudanza.
- Seguro contra daños y cuantía de la responsabilidad asumida por la empresa.
- Precio total con impuestos y servicios especiales desglosados, y modalidad de pago.
- Indemnizaciones en el caso de que el consumidor decida poner fin al contrato.
- Procedimiento para resolver litigios.

Se aconseja detallar los muebles y objetos que se van a transportar, y fotografiar los enseres más delicados y valiosos, así como declarar su valor de cara al seguro adjuntando un inventario o relación de los mismos al contrato por si surgen proble-

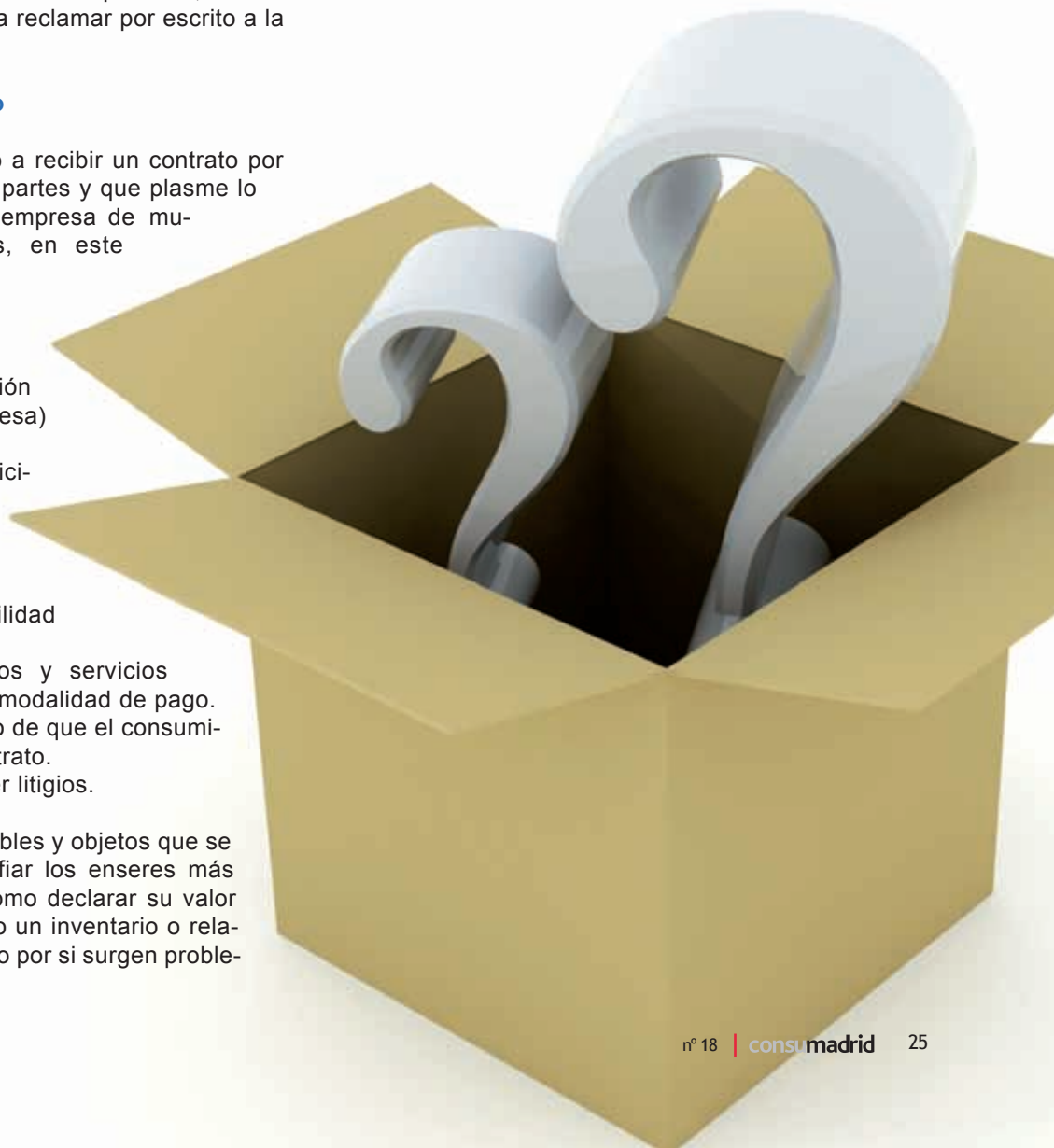
mas en el transporte. Será una prueba si existe algún desperfecto al finalizar la mudanza. También se recomienda al consumidor declarar su valor o asegurarlo.

Si la empresa exige el pago del servicio por adelantado, el consumidor debe saber que no está obligado a abonar la totalidad hasta que se haya finalizado la mudanza. Lo más habitual es adelantar una cantidad y pagar el resto al terminar el servicio.

Factura y reclamaciones

Compruebe el estado de los objetos trasladados antes de abonar el servicio y exija factura al finalizar la mudanza. Este recibo, junto con el contrato, inventario, fotografías y otros justificantes que se tengan, servirá para poner una reclamación en el caso de problemas.

Cuando eso suceda, el consumidor debe solicitar la hoja de reclamaciones en la propia empresa de mudanzas, que está obligada a tenerla. Una vez rellena, se tiene que entregar en la Junta Arbitral de Transporte, en una oficina de consumo o en la sede la Dirección General de Consumo.



Parques de ocio: Toda seguridad es poca para los más pequeños

Con la llegada del buen tiempo y las vacaciones escolares, muchas familias se decantan por disfrutar de un día en un parque de atracciones o en un parque acuático. Pero durante el año también hay muchas formas de hacer pasar un buen rato a los más pequeños, sobre todo desde que empezaron a proliferar los parques infantiles, con piscinas de bolas, toboganes, etc.

Hay que tener presente que estos establecimientos deben cumplir con una serie de requisitos de seguridad, no sólo por el tipo de público que acogen, muy vulnerable a cualquier accidente, por pequeño que sea, sino también por las instalaciones que lo conforman.

Requisitos de seguridad

Los establecimientos deben cumplir inexcusablemente con los siguientes requisitos, imprescindibles para poder operar legalmente:

- Tener la licencia correspondiente, que debe estar expuesta en lugar visible.
- Garantizar que todas las instalaciones son seguras.
- Tener personal que se responsabilice de la seguridad y del mantenimiento.
- Tener el parque en buenas condiciones de higiene.
- Disponer de un seguro que cubra riesgos de incendio y



otro de responsabilidad civil, que responda ante posibles daños a los asistentes provocados por las condiciones del lugar.

Por otro lado, el consumidor debe saber que todos estos establecimientos están obligados a facilitar una información mínima al usuario, en carteles visibles a la entrada del recinto y que consiste en:

- Horarios de entrada y salida y, en su caso, duración del espectáculo o la actividad.
- Precios.
- Nombre y domicilio de la empresa.
- Condiciones de uso.
- Disponibilidad de libros de reclamaciones.
- Condiciones para el ejercicio del derecho de admisión. Los responsables de los establecimientos pueden impedir el acceso a personas que se comporten de forma violenta, que puedan molestar al resto del público o alterar el desarrollo de la actividad, pero nunca pueden restringir el acceso de forma discriminatoria. Estas condiciones deben figurar en un lugar visible.

Todos estos requisitos de seguridad e información también se aplican a las atracciones que se instalan de manera eventual en ferias veraniegas.

Parques acuáticos

Estos parques deben cumplir con algunos requisitos específicos:

- Informar con un cartel en cada atracción de las características e instrucciones para su utilización.
- Disponer de un punto de agua de consumo público por cada 750 personas.
- Disponer de un lavabo, una ducha y un inodoro por cada 100 personas según el aforo máximo autorizado, aseos y vestuarios diferenciados para cada sexo y guardarropa.
- Tener un servicio de asistencia sanitaria en lugar visible que esté abierto desde la apertura del parque hasta el cierre, atendido al menos por un médico y un A.T.S y provisto de medicamentos y material sanitario. Además, los parques acuáticos deben tener un servicio de ambulancia para una posible evacuación en cualquier momento.
- Tener socorristas diplomados y uniformados para ser fácilmente identificados, siempre en comunicación con el servicio de asistencia. Dependiendo de la extensión de las piscinas, habrá uno o más en cada una. Las piscinas de olas deben tener un socorrista más que las normales.
- Tener un monitor al inicio de cada atracción y otro al final, como mínimo. Se encargarán de la correcta utilización de las atracciones.
- Tener elementos de apoyo para un posible rescate, como botes, perchas, camillas, salvavidas, etc.
- Tener pavimento antideslizante en las superficies de paso de las atracciones.
- No permitir el acceso a menores de 12 años que no vayan acompañados de un adulto responsable de su custodia.





Es muy importante tener en cuenta que el parque no se puede abrir al público si no están en sus puestos el personal del servicio de asistencia sanitaria, los socorristas, los monitores y la ambulancia.

Parques infantiles

Estos parques acogen sobre todo a los niños más pequeños, por eso es necesario que se ajusten a unas condiciones de seguridad que garanticen que en el desarrollo de los juegos ninguno sufra un accidente.

Los padres o tutores deben fijarse en los siguientes aspectos para saber si esos lugares cumplen con los requisitos de seguridad o no:

- Que toda la estructura metálica de acero por donde accederá el niño esté cubierta de espuma especial.
- Que haya un monitor vigilando permanentemente las zonas de juego destinadas a niños de 0 a 3 años.
- Que las piscinas de bolas con tobogán tengan la entrada separada de la salida.
- Que la bajada del tobogán esté protegida con pelotas u otro tipo de material que absorba el impacto.
- Que no haya una altura mayor de un metro de caída entre ninguna plataforma.



RED DE ALERTA DE PRODUCTOS PELIGROSOS

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

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:

CUNA DE VIAJE. MARCA: NANNA. MODELO: REF. L110/007

Riesgo: Lesiones. Tiene huecos por donde el niño podría meter el dedo, y de caída porque la altura de la cuna es inferior a la permitida.

TALADRO PERCUTOR ELECTRÓNICO. MARCA: PROFILINE. MOD: YPL. 502 ART.Nº: 42.589.97

Riesgo: Choque eléctrico.

ENROLLACABLES.

MARCA: ITC-GMCSL. MODELO: REF. 7300661 25M

Riesgo: Choque eléctrico y de calentamiento porque los cables no cumplen con la resistencia mínima requerida.

ZAPATO DE SEÑORA.

MARCA: LEIRONG. MODELO: 7530 COLOR ROJO

Riesgo: Lesiones cutáneas y oculares por presencia de dimetilfumarato.

PEONZA LASERTOP. MARCA: LASER TOP.

MOD: ITEM: D09847 REF: NO. 8654

Riesgo: Lesiones oculares porque no se informa de que el láser que lleva es potencialmente peligroso para la vista.

BATIDORA EXTRASTAR.

MARCA: EXTRASTAR. MODELO: SHG282

Riesgo: Recalentamiento y choque eléctrico.

BICICLETA.

MARCA: ROMESTER. MODELO: KIDS 12X

Riesgo: Lesiones. El sillín tiene bordes que pueden cortar, y de caídas por posible fallo de los frenos.

LÁMPARA DE BAJO CONSUMO EMPOTRABLE TIPO DOWNLIGHT.

MARCA: KDE. MODELO: 08-KDE8003

Riesgo: Choque eléctrico porque no cumple las exigencias de seguridad.



- Que los túneles que midan más de dos metros de longitud puedan ser accesibles para los adultos por ambos lados.
- Que las pelotas lleven la marca CE, que garantiza la seguridad de los juguetes.
- Que no haya tornillos ni piezas sobresalientes y si los hay, que estén cubiertos con material adecuado para no causar lesiones al niño.
- Que no haya espacios cuya abertura pudiera provocar atrapamiento de dedos o de cualquier otra parte del cuerpo.

Reclamaciones

En los parques de ocio, el consumidor debe tener acceso a los libros de reclamaciones siempre que lo solicite. Los establecimientos que tengan aforo superior a 700 personas tienen que ofrecer un libro de reclamaciones en cada una de las puertas de acceso.

El usuario puede presentar una denuncia en cualquier Oficina de Información al Consumidor, en alguna Asociación de Consumidores o en la Dirección General de

Consumo, si se encuentra con alguno de estos casos:

1. Cuando la actividad del parque no se desarrolle como se anuncia o no cumpla la forma, condiciones u horario previstos. Si la actividad queda suspendida o modificada sustancialmente, el consumidor tiene derecho a la devolución total o parcial de lo abonado, excepto si ha sucedido por causa de fuerza mayor.
2. Cuando el parque carezca de las medidas de seguridad e higiene obligatorias o las instalaciones no tengan un mantenimiento y funcionamiento correctos.
3. Cuando no se informe claramente de la clasificación por edades en el uso de las diferentes instalaciones o el usuario considere que esa clasificación es inadecuada.
4. Cuando los precios no estén expuestos o sean superiores a los que marcan las listas expuestas al público. En este caso, el organismo competente es la Dirección General de Consumo, calle Ventura Rodríguez, 7, 4º, de Madrid.

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 consumo,

parte de las cuales se resuelve con una sencilla mediación y parte, con la intervención de un órgano 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.

PROMESAS INCUMPLIDAS

LA RECLAMANTE firmó un contrato con una academia para preparar oposiciones al ayuntamiento de su ciudad y pagó por el curso 1.635 euros. Eligió el centro porque el folleto informativo prometía avisar de la convocatoria de oposiciones con tiempo suficiente a través de mensajes al móvil. La usuaria reclamó la devolución del dinero alegando que la academia no le avisó de la publicación de tal convocatoria y que, por lo tanto, no pudo presentarse a ella.

Los responsables de LA EMPRESA, que fueron citados por la Junta Arbitral para que dieran su versión de los hechos, rechazaron la petición de la reclamante de recuperar el dinero de la matrícula argumentando que sí se avisó a la alumna con tiempo suficiente, si bien no pudieron aportar ninguna prueba de tal notificación durante el proceso arbitral.

EL TRIBUNAL ARBITRAL estimó parcialmente las pretensiones del cliente y dictó un laudo por el cual la academia debía abonar la cantidad de 1.000 euros a la alumna en concepto de compensación, ya que el centro no pudo demostrar la emisión del aviso de la convocatoria.

A TODO 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 rezumando 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, este le recomendó al cliente que acudiera a una empresa de mantenimiento de calderas.

EL TRIBUNAL ARBITRAL, tras estudiar el caso y escuchar a ambas partes, 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.





REPARACIONES SIN GARANTÍA

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

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

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

UN ARREGLO LIMPIO PERO INCOMPLETO

EL RECLAMANTE aseguró que el dentista que le atendió le ofreció una intervención consistente en limpiar el sarro acumulado en su dentadura y fijar los dientes móviles por 114 euros. Tras abonar la cantidad acordada, sólo se le realizó la limpieza, por lo que pidió que se efectuara la operación de fijación de los dientes móviles. La información verbal recibida no coincidía con la que se reflejaba en el presupuesto facilitado por la empresa.

LA EMPRESA reiteró que la recomendación fue la de realizar un tratamiento periodontal (raspaje y alisado radicular para la eliminación del sarro acumulado) pero que en nin-

gún caso se aseguró que fuera a desaparecer la movilidad. Propuso como solución la devolución de la cantidad abonada por el reclamante, aunque no asumió su valoración subjetiva.

EL COLEGIO ARBITRAL elevó a laudo la propuesta de la clínica dental y determinó la devolución de los 114 euros que habían sido pagados por el reclamante.



MUCHO DINERO PARA DIEZ MINUTOS DE TRABAJO

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

LA EMPRESA se opuso a la reclamación señalando que el presupuesto se facilitó por teléfono y explicó que no había entregado factura porque la persona que le atendió en el domicilio se negó a facilitar su DNI. También negó haber empleado sólo 10 minutos en la reparación "porque no hay en el mercado una pasta que selle estas fugas en 10 minutos".

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





TRADUCCIÓN AL CHINO DE LA GUÍA DEL CONSUMIDOR

La Comunidad ha elaborado la Guía básica para el comercio de la Comunidad de Madrid y sobre los derechos de los consumidores traducido al chino, dirigida especialmente a los comerciantes de esta nacionalidad. De esta manera se pretende integrar a este importante grupo de comerciantes chinos en el sistema de protección al consumidor que tenemos en nuestra región.

MÁS EMPRESAS EN EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

La región ha incrementado en un 4% las adhesiones de empresas y establecimientos comerciales al sistema de Arbitraje de Consumo en apenas dos meses y medio de 2010, pasando de las 12.501 existentes a 31 de diciembre pasado, a las 13.030 actuales. Este dato supone una consolidación de esta vía de resolución de reclamaciones gratuita. Los últimos en sumarse a este sistema han sido los 160 empresarios y comerciantes de Tres Cantos.

SIETE COLEGIOS DE MADRID, EN EL CONCURSO CONSUMOPÓLIS5

El concurso escolar Consumópolis5, convocado por la Dirección General

de Consumo junto con el Instituto Nacional de Consumo, ha contado una vez más con una alta participación de los centros escolares de la región. Siete colegios, con 32 trabajos, han llegado a la fase final del certamen, cuyo objetivo es fomentar el conocimiento de los escolares sobre sus derechos y deberes como consumidores, con la participación de los profesores.

LOS 'OUTLET' DEBEN INFORMAR CLARAMENTE SI VENDEN SALDOS

Desde el día 1 de marzo de 2010, las tiendas 'outlet' o 'factory', que ofrecen mayoritariamente productos procedentes de un excedente de producción o de temporada, tienen que informar claramente de los artículos que venden como saldos, es decir, deteriorados, defectuosos o en desuso. El Portal del Consumidor ofrece toda la información actualizada en función de los cambios introducidos por la Ley 1/2010.

MADRID, A LA CABEZA DE LA DETECCIÓN DE PRODUCTOS PELIGROSOS

La región lidera la alerta de productos inseguros a nivel nacional, después de que en 2009 informara sobre 191

que incumplían la normativa y fueron retirados del mercado (dos de cada diez alertas emitidas en España). La directora general de Consumo, Carmen Martínez de Sola, junto al alcalde de Pozuelo, Gonzalo Aguado, asistieron al reciclaje de estos materiales en el Punto Limpio local.

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LAS AGENCIAS INMOBILIARIAS

La Asociación Empresarial de Gestión Inmobiliaria (AEGI) ha promovido y elaborado un Código de Buenas Prácticas en materia de consumo, que ha contado con el apoyo y aprobación del Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid. El día 26 de febrero tuvo lugar la jornada "Código Buenas Prácticas en materia de consumo", con el objetivo de dar a conocer estas pautas a los profesionales del sector de la intermediación inmobiliaria.

NUEVOS SERVICIOS DEL 012 EN LA COMUNIDAD

Algo más de 6 millones de euros ha destinado el Consejo de Gobierno para la contratación del Servicio de atención telefónica 012 en la Comunidad de Madrid, que comprende la provisión de información y la atención al ciudadano a través de los diferentes canales de atención (presencial, telefónico y telemático) para el periodo entre el 1 de abril de 2010 y el 31 de marzo de 2012.

'INTERNET EN FAMILIA', POR EL USO RESPONSABLE DE LA RED

La Comunidad ha presentado junto con Telefónica el programa 'Internet en familia', cuya finalidad es la protección de los jóvenes en la Red, trasladándoles las mejores prácticas y consejos de seguridad en su uso y también en el de la telefonía móvil, y alertándoles de los riesgos que estas nuevas tecnologías, y especialmente las redes sociales, pueden suponer para su privacidad.



ESPAÑA GENERA MÁS BASURA MUNICIPAL QUE LA MEDIA EUROPEA

Cada ciudadano europeo generó media tonelada de basura municipal en 2008 (524 kilos), cantidad que no ha variado respecto al año anterior, según un estudio publicado hoy por la Oficina Europea de Estadística (Eurostat). Cerca del 40% de los desechos originados en la UE son reciclados o utilizados para compost (abono derivado de restos orgánicos). España generó más cantidad de basura (575 kilos) que la media de los países de la UE, reciclando el 34% del volumen total.



RECORTE DE EMISIONES DE CO2 PARA VEHÍCULOS COMERCIALES

Al igual que en el reglamento sobre las emisiones de CO2 de los coches, el objetivo de reducción de emisiones para vehículos comerciales ligeros se dará de forma progresiva a partir de 2014. La propuesta para las normas de emisiones de CO2 en este tipo de vehículos es considerada de importancia vital en el contexto de la reducción de los gases de efecto invernadero de los sectores no cubiertos hasta ahora por el régimen de emisiones de la UE.

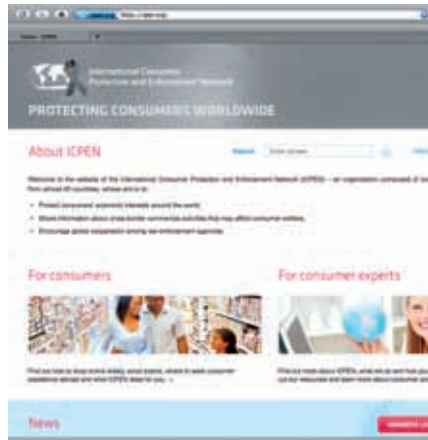


INCUMPLIMIENTO DE NORMAS MEDIOAMBIENTALES EN ESPAÑA

La Comisión Europea ha enviado un dictamen motivado a España por verter residuos industriales en el estuario de Huelva. Diversas empresas han arrojado, durante 40 años, 120 millones de toneladas de desechos al río Tinto, cerca de Huelva. España debe ahora dar explicaciones al Ejecutivo comunitario, que si no queda satisfecho, podría recurrir al Tribunal de Justicia europeo.

WEB DE LA RED INTERNACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Un nuevo sitio web de la Red Internacional de Protección al Consumidor (ICPEN), que agrupa a agencias gubernamentales de más de 40 países, fue lanzado el pasado 15 de marzo, Día Mundial de los Derechos del Consumidor. El nuevo sitio es fácil de usar y se divide en tres secciones diferentes adaptadas a las necesidades de los consumidores, profesionales de la protección de los consumidores y agencias gubernamentales que participan en ICPEN, facilitando su cooperación en la Red.



MEDIDAS PARA MEJORAR LA CADENA ALIMENTARIA

Los ministros de Agricultura de la UE acordaron un documento sobre cómo mejorar el funcionamiento de la cadena alimentaria a través de cuatro medidas: Promover unas relaciones de mercado sostenible entre las partes interesadas, incrementar la transparencia en la cadena alimentaria para impulsar la competitividad, mejorar la integración y competitividad de la cadena agroalimentaria y eliminar los obstáculos para acabar con las prácticas que fragmentan el mercado interior.





Hoy Consumi tiene que hacer frente a un reto complicado. Hay que encontrar siete palabras que tienen relación con el consumo y con este número de la revista. Las palabras que tienes que buscar están en la lista de abajo. ¡A bucear en la sopa de letras y que tengas suerte!

GUIA

BAUL

SEGURIDAD

CONSUMO

PARQUE

OMIC

ECOETIQUETA

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

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



La Suma de Todos



Comunidad de Madrid

www.madrid.org