

La revista del consumidor

consummadrid Digital

Julio 2012



Entrevista con Percival Manglano,
consejero de Economía y Hacienda

Semana del consumidor

Tus derechos salen a la calle

Editorial



Carmen Martínez de Sola
directora general de Consumo

Hemos querido caminar siempre de la mano de las nuevas tecnologías, para acercarnos cada vez un poquito más al consumidor y proporcionarle toda la información que necesita por las vías que le resulten más cómodas y fácilmente asequibles posible. Por eso, dando un paso más en nuestra evolución, en la Dirección General de Consumo hemos decidido crear esta nueva versión de Consumadrid. La revista del consumidor es un medio interactivo, fácil de usar, intuitivo, atractivo y sobre todo informativo, que pondrá semestralmente al alcance del consumidor toda la información que necesita saber, las claves para conocer y defender sus derechos y los mecanismos que la administración pública le ofrece para reclamar y denunciar.

Sumario



Semana del Consumidor



Entrevista con Percival Manglano



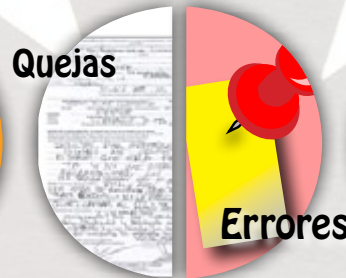
Jornada sobre transparencia hipotecaria



Inspección



Arbitraje



Reclamaciones



Actualidad



Oficinas de atención al consumidor



Entrevistas



Juegos

Semana del consumidor



Martes



Jueves

Todos los años, la Dirección General de Consumo celebra el Día Mundial del Consumidor, 15 de marzo, con **diferentes actos en la calle**.

La primera celebración de este año tuvo lugar en el colegio público Federico García Lorca, de Majadahonda, donde se presentó una muestra de los **talleres de consumo** que se están realizando en distintas escuelas. El consejero de Economía y Hacienda, Percival Manglano, y la directora general de Consumo, Carmen Martínez de Sola, presenciaron cómo los niños aprendían a hacer la compra en un supermercado, revisando el tique y reclamando si el precio no se ajustaba al anunciado; a detectar un anuncio engañoso en televisión, etc.

El segundo de los actos tuvo lugar en la zona comercial de Aluche, donde **se regalaron carritos de la compra entre los consumidores**, y se informó a los comerciantes sobre el Sistema Arbitral de Consumo.



Domingo

El día más festivo fue el domingo, 18 de marzo, cuando los talleres salieron a la plaza de Chamberí, para que los niños aprendieran sus derechos como pequeños consumidores. También **se lanzaron globos con mensajes de consumo**, se organizó un concurso de dibujo y los niños disfrutaron de los títeres, piscina de bolas, etc., mientras los adultos se informaron sobre sus dudas de consumo.

Martes

Los niños del colegio Federico García Lorca, de Majadahonda, mostraron al consejero Percival Manglano y a la directora Martínez de Sola cómo aprenden a hacer la **compra en un supermercado**, revisando precios, cambio y factura; a **distinguir la publicidad engañosa y persuasiva**; a valorar **el reciclaje, y el consumo sostenible** de electricidad y agua; a **identificar los productos tóxicos** a través de su **etiquetado y los artículos inseguros** que pueden suponer un riesgo para la salud; a descubrir cómo se elaboran productos de consumo, como el pan; a leer las etiquetas y los símbolos; y a **clasificar los alimentos** en función de la pirámide saludable.



Jueves

Varias decenas de **carros con el logo del arbitraje de consumo** se repartieron entre los consumidores de la zona comercial de Aluche, para celebrar el Día Mundial del Consumidor. Además, la directora general de Consumo, Carmen Martínez de Sola, visitó diversos comercios para **informar a los encargados en persona sobre el Sistema Arbitral de Consumo** y recomendarles la adhesión de su establecimiento, como garantía de calidad de cara a los consumidores. Este sistema gratuito y extrajudicial permite resolver problemas entre empresarios y consumidores a través de la administración pública.



Domingo

La Plaza de Chamberí de Madrid se convirtió en un espacio lúdico en torno al tema del consumo. **Múltiples talleres** salieron a la calle para que los niños jugaran en diferentes stands a la vez que aprendían sus derechos como consumidores. Se lanzaron **cientos de globos** al aire con mensajes sobre el consumo responsable, se ofreció un **gran panel para que los visitantes escribiesen sus consejos** para ser mejores consumidores, se ofreció un pequeño **teatro de títeres** para los niños y otros espacios de diversión.



Entrevista

Cuando apenas se ha cumplido un año de legislatura, la Ley de Transparencia Hipotecaria ya ha entrado en vigor ¿primer compromiso electoral cumplido?

Así es. A partir de ahora los consumidores madrileños estarán más protegidos en la decisión económica más importante de su vida: la compra de su casa.

Con esta ley se asegura la claridad, sencillez y transparencia en los contratos que vayan a firmar. Sabrán si la deuda se saldará con la entrega de la vivienda o tendrán que garantizarla con todos sus bienes presentes y futuros.

Por vez primera, además, se protege al avalista, quien también debe ser consciente del riesgo que asume. Por eso se le informará de las condiciones de la hipoteca y de los riesgos que asume cuando firma, algo que no ocurría hasta ahora y que, en varios casos, ha supuesto la pérdida de dos viviendas.

Llegó a esta consejería hace un año, ¿qué balance hace de este tiempo en lo relacionado al Consumo?

El hito principal ha sido la aprobación de la Ley de Transparencia Hipotecaria. Además, la Consejería ha continuado defendien-



Percival Manglano Consejero de Economía y Hacienda

“Claro que es útil reclamar”

do los derechos de los consumidores madrileños y promoviendo que conozcan esos derechos. Hacemos una labor de información constante para transmitirles la necesidad de que sepan defenderlos y, si lo consideran oportuno, reclamen o denuncien para apoyar la actuación de las administraciones pú-

blicas. Una información clara y transparente, con letra adecuada y sin cláusulas abusivas, es la base de las políticas de consumo.

Nuestro Gobierno no aconseja cómo gastar sino cómo protegernos de las malas prácticas.

¿Han aumentado las reclamaciones en esta época de crisis?

Sí, la gente es más consciente ahora de la necesidad de defender sus derechos. Todos queremos tener la seguridad de que pagamos por lo que queremos comprar o por lo que hemos contratado, con las condiciones que nos han anunciado. Desde que nació el departamento de atención al consumidor en la Comunidad de Madrid, en los años 90, el aumento de reclamaciones ha sido continuo aunque moderado. Pero desde el inicio de la crisis económica ha habido un fuerte aumento y, si en el año 2011 se registraron más de 20.000 reclamaciones, en 2012 puede que se llegue hasta las 26.000.

¿Qué hace la Dirección General de Consumo para llegar más al ciudadano?

El contacto con el ciudadano es constante: puede hablar con nosotros a través del 012, escribirnos a nuestra dirección de

Entrevista

correo, presentar su reclamación de forma telemática o consultar el Portal del Consumidor (que recibe 151.000 visitas mensuales y se actualiza cada día). También puede visitarnos en Gran Vía, 10 o en cualquiera de los municipios madrileños que tienen oficina de atención al consumidor.

“Información clara y transparente, con letra adecuada y sin cláusulas abusivas, son la base de las políticas de consumo”

Las reuniones con asociaciones de consumidores, empresarios y técnicos de los ayuntamientos son continuas y nos aseguran que la información llegue a los consumidores.

¿Cree que se resuelven suficientemente los problemas que plantean los consumidores? En otras palabras ¿sirve para algo reclamar?

¡Claro que sirve! La mayoría de reclamaciones se resuelve con soluciones satisfactorias para el consumidor. Aquellas denuncias que no pueden ser tramitadas por diversos motivos (falta de documentación o la empresa no se aviene a la mediación) sirven para iniciar expedientes sancionadores y diseñar las campañas de inspección para detectar malas prácticas.

Por eso hay que ser conscientes de que es una costumbre que, en última instancia, ayuda a que el mercado funcione de manera correcta y el conjunto de los ciudadanos salga beneficiado.

¿Cuáles son las mayores quejas de los consumidores?

El sector más reclamado es el de telefonía con 5.551 reclamaciones, especialmente todo lo que tiene que ver con la telefonía móvil y la publicidad engañosa. El suministro de gas y electricidad sigue ocupando el segundo puesto con cerca de tres mil reclamaciones. En el primero de los casos, casi todas las grandes empresas de telecomunicaciones están adheridas al arbitraje de consumo por lo que el índice de reclamaciones resueltas es muy alto.

“Nuestro Gobierno no aconseja cómo gastar sino cómo protegernos de las malas prácticas”

La luz y el gas acabarán dando mejor información y facturas más claras. Los expedientes sancionadores en estos casos son muy altos, de acuerdo con el número de las denuncias.

¿Qué opina sobre la iniciativa de la Dirección General de Consumo de crear una revista digital interactiva?



Es una buena vía para llegar a la gente que hoy en día basa su información en internet y en las nuevas tecnologías. Con esta nueva herramienta vamos a llegar a más gente ofreciendo todo lo que necesitan saber para defender sus derechos como consumidores de una forma rápida y sencilla.

¿Qué objetivos tiene su consejería en cuanto a Consumo para los próximos años?

Hay varios factores que condicionan las políticas de Consumo de la Comunidad de Madrid. La crisis económica es uno de ellos, pero no el único: el comercio electrónico, el avance de las nuevas tecnologías, nuevos modelos de negocio... La actual normativa surgió en un mundo sin móviles y con una limitadísima utilización de internet. Por tanto, trabajamos para adaptarnos a la realidad actual.

Reportaje

Jornada sobre transparencia hipotecaria

La presidenta de la Comunidad, Esperanza Aguirre, el consejero de Economía y Hacienda, Percival Manglano, y la directora general de Consumo, Carmen Martínez de Sola, presentaron la nueva Ley de Transparencia Hipotecaria de la Comunidad de Madrid, que entró en vigor el 1 de julio de 2012.



La presidenta resumió los puntos fundamentales que establece la nueva ley:

1. Las entidades están obligadas a informar por escrito de forma clara, detallada, transparente, concreta y sencilla, al consumidor de las condiciones del préstamo hipotecario, lo pida el ciudadano o no. Debe quedar claro si el crédito se garantiza con los bienes presentes y futuros del firmante o si la deuda se salda con la entrega de la vivienda.

2. El cliente tendrá tres días para estudiar el contrato, que será entregado al notario. La oferta será vinculante, es decir lo que quede plasmado por escrito y firmado, no cambiará.

3. Se informará también al avalista de todas las condiciones y de su papel ante la firma, algo que hasta ahora no se hacía. El avalista firmaba pero no recibía información.



La jornada contó con varias mesas presididas por expertos en la materia:

• Mesa de la administración pública: directora general de Consumo, Carmen Martínez de Sola

• Mesa de entidades financieras:
- Luis Teijeiro (Confederación Española de las Cajas de Ahorro (CECA))
- Alfonso Caro (Asociación Española de la Banca)

• Mesa de órganos de control:
- José Manuel Gómez de Miguel (Banco de España)
- Fernando Gomá Lanzón (notario Colegio Notarial de Madrid)



• Mesa de organizaciones profesionales y asociaciones de consumidores:

- Julio Gómez Corredor (Colegio Oficial de Gestores Administrativos de Madrid)

- Carlos Baños (Presidente Asociación de Afectados por Embargos y Subastas (AFES))
- Ángel M^o Garay Echevarría (Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios (AUSBANC))



Inspección

Campañas

Muebles

Establecimientos inspeccionados: 26 especializados en venta al público de mobiliario y artículos de decoración

¿Qué se inspecciona?

- Licencias municipales de apertura
- Hojas de reclamaciones
- Indicación de precios
- Publicidad
- Garantías (legal y comercial)
- Condiciones generales en la compra venta

- Etiquetado de los muebles

¿Cuántos tienen irregularidades?

- El 92%

¿Qué deficiencias se han detectado?

54% en el etiquetado de los muebles:

- **OMISIÓN DE INFORMACIÓN** sobre el responsable de los muebles
- omisión de información sobre la composición de los muebles (elemento esencial para tomar la decisión de compra).

¿Qué actuaciones se han iniciado?

- Requerimientos de subsanación: 11
- Apercibimientos a los vendedores: 14
- Inicios de expediente sancionador: 4

Centros de fotodepilación

Establecimientos inspeccionados: 72 establecimientos y 71 aparatos, 44 de ellos de luz pulsada.

Irregularidades:

- El 16% de 69 personas analizadas, **NO ACREDITA** haber recibido formación específica necesaria.
- El 70% informa **CORRECTAMENTE** sobre la edad mínima para empezar los tratamientos.
- En el 96% de los casos, se informa correctamente sobre precauciones o incompatibilidades durante el tratamiento y recomendaciones a seguir una vez finalizado, a través de un **CONSENTIMIENTO INFORMADO**.
- El 10% de los establecimientos carece de hojas de reclamaciones.
- En el 93% de los casos, las gafas inspeccionadas **SON ACORDES A LA NORMA**.

Conclusiones:

- Es necesaria una regulación en este campo con medidas de seguridad e información para evitar riesgos en el consumidor y regular los aparatos de depilación de luz pulsada.
- En algunos casos se debería aconsejar al consumidor una consulta dermatológica previa.

Desde 2005, constan sentencias por daños en la piel a causa de tratamientos de fotodepilación. Algunos centros han tenido que indemnizar a sus clientes con importes entre 7.000 y 15.000€.

Tiendas de compra venta de oro

Establecimientos inspeccionados: 36

¿Cuántos tienen irregularidades? El 52,94% (27 establecimientos)

¿Qué deficiencias se han detectado?

- un 33% **NO INFORMA** sobre las condiciones de la transacción
- un 21,56% no informa sobre el precio del metal precioso por gramo
- un 39% no informa sobre la existencia de hojas de reclamaciones y no disponen de ellas
- un 33% **NO ENTREGA DOCUMENTO ACREDITATIVO** de las actividades de compraventa
- un porcentaje muy elevado **NO REALIZA LOS PESAJES EN PRESENCIA DEL CONSUMIDOR**.
- todos **CUMPLEN CON LAS OBLIGACIONES DE SEGURIDAD**, en relación a registro, notificación, licencias o autorizaciones

¿Qué actuaciones se han realizado?

- Se levantaron actas: 23
- Requerimientos de subsanación: 18
- Subsanadas: 15

Inspección

Sanciones

Sanciones a eléctricas

Cuantía total de las multas: 3.000.000€

Número de empresas: 3 comercializadoras de energía eléctrica

Motivos:

- Falta de claridad en las facturas
- Facturación por estimación de consumo
- Cláusulas abusivas sobre las condiciones generales del contrato sujeto a la TUR

Sanciones a compañía aérea

Tipo de infracción: muy grave

Cuantía total de las multas: 220.000€

Motivos:

- no aceptar el libro de familia como documento de embarque e impedir a los bebés viajar sin un documento de identidad
- obligar a los clientes a imprimir la tarjeta de embarque y de no hacerlo, cobrarles 40€.
- reservarse la empresa la posibilidad de facturar el equipaje en un vuelo distinto al contratado.
- no responsabilizarse de daños que se derivan del uso de su página web.

Sanciones a compañía de telecomunicaciones

Número de empresas sancionadas: Una que domina el mercado madrileño

Cuantía total de las multas: 1.000.000€

Motivos:

- publicidad engañosa (velocidad de conexión a internet)
- incumplimiento de promociones
- cláusulas abusivas
- incumplimiento de información o publicidad (portabilidad en 19 días)

Arbitraje

Casos resueltos



Llamadas a Guinea Ecuatorial

Problema: Un consumidor consulta a su operadora de telefonía móvil los precios para llamar y recibir llamadas en Guinea Ecuatorial, donde tiene previsto viajar. **Le hablan del programa "viaja y habla", según el cual, pagando 2€, se reduce el precio de esas llamadas.** Decide darse de alta, pero le acaban cobrando 558€ de 'roaming'.

Respuesta de la empresa: Le informaron mal porque **Guinea Ecuatorial no se encuentra dentro de esa promoción.**

Laudo arbitral: Basándose en la información que el reclamante recibió al contratar el servicio, la decisión del Colegio Arbitral es que la empresa debe aplicar el descuento prometido, y por tanto **descontar al cliente 331,74€ de su factura.**

El laudo se debe cumplir en 30 días y contra él solo se puede actuar en tribunales. Si alguna de las partes incumple el laudo, se puede solicitar ejecución forzosa ante el juez.



Vestido de novia en la tintorería

Problema: Una cliente deja un vestido de novia en la tintorería y cuando lo recoge observa que **le faltan unos adornos pegados en la base.** Reclama la devolución del coste de la limpieza (68,44€) y el pago del vestido (500€), o 150€ para arreglar la prenda.

Respuesta de la empresa: Se hicieron las **advertencias oportunas en el resguardo de depósito.** Aún así, se ofrece a la cliente el pago de 55€ para su reparación.

Laudo arbitral: Se comprueban las advertencias en el resguardo de depósito y se considera válido el **ofrecimiento de la tintorería, 55€, para que la reclamante pueda reparar el vestido** y conservarlo, que era su intención.

El laudo se debe cumplir en 30 días y contra él solo se puede actuar en tribunales. Si alguna de las partes incumple el laudo, se puede solicitar ejecución forzosa ante el juez.



Curso de inglés

Problema: El reclamante realiza un curso de inglés entre 2006 y 2010, para poder obtener un nivel suficiente y mantener conversaciones y escritos fluidos con personas anglosajonas. Terminado el curso, comprueba que su nivel sigue siendo bajo. **Solicita el reembolso, 3.000€, puesto que el contrato dice: "si no queda satisfecho, le reembolsaremos los honorarios** y podrá quedarse con el material de enseñanza".

Respuesta de la empresa: No está de acuerdo.

Laudo arbitral: La empresa **debe devolver los 3.000€,** por aplicación de la cláusula del contrato mencionada. El reclamante pagará 690€ correspondientes al material utilizado.

El laudo se debe cumplir en 30 días y contra él solo se puede actuar en tribunales. Si alguna de las partes incumple el laudo, se puede solicitar ejecución forzosa ante el juez.



Derecho a la devolución

Problema: Un consumidor compra varios muebles, con financiación, por 2.234€. Al llegarle el pedido, constata que una mesa pesa demasiado para él. Pide devolverla (su importe son 1.250€), pero la empresa se niega. El cliente decide entonces **anular el pedido, acogiéndose a su derecho de desistimiento.**

Respuesta de la empresa: Dice que el cliente **argumenta primero que se ha jubilado** y no va a poder pagar las cuotas. Y a los tres días, dice que el peso de la mesa es incompatible con su situación física.

Laudo arbitral: El cliente ha solicitado la devolución dentro del plazo de desistimiento legal (15 días). **La empresa debe devolver el dinero,** descontando 200€ de gastos de envío y gestiones.

El laudo se debe cumplir en 30 días y contra él solo se puede actuar en tribunales. Si alguna de las partes incumple el laudo, se puede solicitar ejecución forzosa ante el juez.

Reclamaciones

Las quejas de los consumidores que no son válidas en Consumo

La administración pública pone a disposición de los consumidores un servicio de atención y defensa de sus derechos. Sin embargo, en muchas ocasiones el ciudadano debe utilizar el sentido común para saber que no todo es reclamable ante Consumo. ÚNICAMENTE SE CONSIDERAN ACTOS DE CONSUMO LOS QUE IMPLICAN UNA COMPRA O CONTRATACIÓN DE SERVICIO Y NUNCA ENTRE PARTICULARES.

Un vigilante que acusa de robo a los clientes en unos grandes almacenes

Cualquier controversia con agentes de seguridad debe ser reclamada ante la Delegación del Gobierno. NO ES COMPETENCIA DE CONSUMO.

Motivo de la reclamación / Causes of complaint:

AL SALIR DEL ESTABLECIMIENTO, EL VIGILANTE DE SEGURIDAD SE APROXIMA A NOSOTROS Y PITA LA FUERTA CUANDO TRABAJAMOS. CUANDO NOS PARAMOS A HABLAR CON EL VENDEDOR QUE TIENE UN PITA METIDO EN UNA MONEQUERA, POR LO QUE LLEGAMOS A LA CONCLUSIÓN DE QUE LO HACE PARA ACUSAR EN FALSO Y ALEJARSE DE LAS MUJERES CON UNA EXCUSA, YA QUE SE ACERCA DIRECTAMENTE A MI NOVIA.

Solicita / Ask for:

DESTIENDO

Documentos aportados (facturas, folletos, etcétera) / Evidence to support this complaint such as invoices, bills and others

Se cayeron unos pasteles al salir de la tienda

EJEMPLAR PAI

Motivo de la reclamación / Causes of complaint: He comprado 4 rosquillos de San Isidro. Los hay en un envuelto solo con un papel y un cordel, sin celo ni ningún tipo de cinta adhesiva. Al abrir el paquete para verlo se nota un ruido que el paquete estaba cerrado difícilmente. Al quitarme y salir el campo a general del establecimiento se me negado

Solicita / Ask for:

Documentos aportados (facturas, folletos, etcétera) / Evidence to support this complaint such as invoices, bills and others

Alegaciones del reclamado / company's allegations

EL paquete ha salido del Establecimiento envuelto y atado, al poco tiempo vuelve la cliente que al abrir el paquete en la calle se le ha caído el producto - cuando que se le cae el queso y se le ha caído que lleva un trozo del establecimiento y habiéndolo caído al suelo no se lo puede cambiar

Firma del reclamante / Complainant's signature

Este tipo de reclamación no tiene razón de ser porque el producto ha caído al suelo fuera del establecimiento. CUALQUIER QUEJA QUE SE TENGA, ya sea del envoltorio o del producto en sí, DEBE RECLAMARSE ANTES DE SALIR DEL LOCAL.

Reclamaciones

Las quejas de los consumidores que no son válidas en Consumo

Insultos en la puerta de un bar

INSULTOS POR APOYARSE EN UN COCHE// ME LEVANTE Y ME DIERON QUE ERA FEA, Y TANTA Y NO ME DIERON HOJA DE RECLAMACIONES, LOS PORTEROS NI NO TRABAJABAN EN EL LOCAL LO EMPLEADOS LLEVAN UN DIA UNA HOJA DE RECLAMACION POR UN TRATO CORDIAL. NO LO FACILITAN TUVIMOS QUE LLAMAR AL 112 Y ME HICIERON BUENAS FOTOS DEL COCHE

Solicita / Demanda / Requests / Bitte um: **EMPLEADOS LLEVAN UN DIA UNA HOJA DE RECLAMACION POR UN TRATO CORDIAL. NO LO FACILITAN TUVIMOS QUE LLAMAR AL 112 Y ME HICIERON BUENAS FOTOS DEL COCHE**

Documentos aportados / Documents joints / Evidence to support this complaint such as receipts, invoices, etc. / Beigelegte Dokumente: **QUE LLAMAR AL 112 Y ME HICIERON BUENAS FOTOS DEL COCHE**

ALEGACIONES DEL RECLAMADO / Version des faits du réclamé / Company's statement / Einwendungen von Seiten des Unternehmens: **La reclamante se está en estado ebrio, estaba fumando y bebiendo en la calle; se han apoyado en un coche; la señora le ha llamado la atención por arrojarse el vómito al suelo y ha pedido una hoja de reclamaciones; ha llamado a la policía**

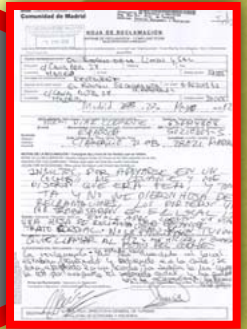
Firma del Reclamante / Signature du Réclamant: **[Signature]**
Firma y Sello del Reclamado / Signature et tampon du Réclamé: **[Signature]**

Se cae al salir del restaurante

Al no haber una compra ni contratación de servicio, no se trataría de un acto de consumo. Una caída por falta de información o de seguridad debería RECLAMARSE AL SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL del restaurante o en tribunales.



Las reclamaciones de consumo tienen que ver siempre con la compra de un producto o la contratación de un servicio. SI SE REFIERE A INSULTOS, INJURIAS O PERJUICIOS FÍSICOS se debe denunciar en los tribunales.



A la salida del restaurante estaban bromeando los dependientes sin ningún cartel avisador. Por consecuencia, mi esposa con unos 75 años se cayó, cuando pedimos una explicación un camarero nos respondió que no teníamos unido

Solicita / Demande / Requests / Bitte um: **Se llame la atención al camarero y que se explique.**

Documentos aportados / Documents joints / Evidence to support this complaint such as receipts, invoices, etc. / Beigelegte Dokumente:

ALEGACIONES DEL RECLAMADO / Version des faits du réclamé / Company's statement / Einwendungen von Seiten des Unternehmens: **Los 75 años tienen todo el peso de la caída. La reclamante no tiene unido el seguro de responsabilidad civil. Se le avisó de que no se podía arrojarse el vómito al suelo.**

Firma del Reclamante / Signature du Réclamant: **[Signature]**
Firma y Sello del Reclamado / Signature et tampon du Réclamé: **[Signature]**

Formulario de reclamación para consumidores (Consumer Complaint Form)

Reclamaciones

Los errores típicos del consumidor

Los comercios **NO ESTÁN OBLIGADOS A ACEPTAR UNA DEVOLUCIÓN O REEMBOLSAR EL DINERO**; únicamente, si hay algún defecto en el producto o si ofrecen esa garantía comercial como deferencia hacia el consumidor.

Los establecimientos **NO TIENEN OBLIGACIÓN** de aceptar **EL PAGO CON TARJETA**. Solamente si lo anuncian con carteles, admiten ese tipo de pago.

Pueden **NO ACEPTAR DETERMINADOS BILLETES**, siempre que sea desproporcionado el valor del billete con el precio a pagar.

Hay algunos **SECTORES QUE NO SE PUEDEN RECLAMAR EN CONSUMO**, pues es otro organismo el competente:

SOLO se pueden presentar **RECLAMACIONES DE CONSUMO CUANDO LA RELACIÓN COMERCIAL ES ENTRE PARTICULAR Y EMPRESA**, nunca entre particulares ni entre empresarios.

Ante un problema con un **BILLETE DE AVIÓN**, hay que saber que:

- Bares, restaurantes o alojamientos ubicados en la Comunidad de Madrid: Dirección General de Turismo
- Bancos: Servicio de reclamaciones del Banco de España
- Inversiones: Portal del Inversor de la Comisión Nacional del Mercado de Valores
- Telefonía e Internet: Oficina de atención al usuario de telecomunicaciones
- Espectáculos: Área de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas de la Consejería de Presidencia, Justicia e Interior de la Comunidad de Madrid

Todos los establecimientos **DEBEN TENER HOJAS DE RECLAMACIONES**. Si no es así, el consumidor puede solicitar la presencia de la policía local, que levantaría acta del hecho.

• las **RECLAMACIONES RELACIONADAS CON CANCELACIONES, RETRASOS O DENEGACIÓN DE EMBARQUE** (overbooking), se deben dirigir a AESA (avda. General Perón, 40. 28020 Madrid. Tel. 91 396 80 00).

• las relacionadas con: **TASAS QUE NO DEBERÍAN COBRARSE, PÉRDIDA O DETERIORO DE MALETAS, PROBLEMAS CON EL PRECIO**, etc. se deben dirigir a Consumo (consultas.consumo@madrid.org).

Consultar sectores especiales **aquí**

Cuando se presenta una reclamación en el establecimiento, recuerde que siempre debe quedarse con dos copias, y enviar una de ellas al organismo correspondiente. **NO DEJE LA COPIA DE LA ADMINISTRACIÓN EN LA EMPRESA.**

Actualidad

Más de 1.800 talleres de consumo para escolares

Enseñar a los alumnos madrileños sus derechos como consumidores. Ese es el objetivo de los más de 1.800 talleres escolares que la Comunidad de Madrid ha programado para este año en 257 centros educativos de 67 municipios. Además, y a través de una metodología pedagógica participativa, los responsables de los cursos tratarán de inculcar hábitos críticos y responsables frente al fenómeno del consumo.



Telefonía móvil y electricidad, lo más reclamado

El año pasado, los servicios de Consumo de la Comunidad de Madrid registraron más de 20.000 reclamaciones. Una vez más, los sectores más conflictivos han vuelto a ser los relacionados con la telefonía móvil y el suministro eléctrico. Entre los motivos de las reclamaciones destacan las relativas a facturación incorrecta (un 39 por ciento del total), el incumplimiento de contrato (21%) y el servicio defectuoso (16%).



Factura de la electricidad, de nuevo bimestral

Desde febrero de 2012 la facturación de las compañías eléctricas vuelve a ser bimestral, con lectura real, no estimada. En los tres últimos años, la Dirección General de Consumo registró más de 14.000 reclamaciones y atendió más de 20.000 consultas relacionadas con la facturación y el sistema de estimación del consumo. Las reclamaciones relacionadas con este sector aumentaron un 1.263% en 2009.



Consumo alerta sobre 113 productos peligrosos en 2011

La Comunidad alertó en 2011 sobre 113 productos que incumplían la normativa sobre seguridad, lo que supone un incremento del 40% respecto al año anterior. Eso significa que casi 2 de cada 10 alertas emitidas por las comunidades autónomas fueron notificadas por nuestra región. Madrid es una de las regiones españolas y europeas más activas en materia de Consumo, gracias a la inspección y la propia labor de los fabricantes. Entre las alertas notificadas por la Comunidad de Madrid, el 25% afectan a vehículos y accesorios, y el 16% a juguetes. Otro 16% de los productos alertados son pequeños electrodomésticos.



Reembolso para viajeros afectados por huelga aviones

Las aerolíneas que se ven obligadas a cancelar algún vuelo debido a una huelga deben informar en todo momento a sus usuarios de las circunstancias, y ofrecer a los que disponen de un billete comprado, el reembolso o una alternativa para llegar a su destino. En algunas ocasiones están incluso obligadas a indemnizar al pasajero afectado.



Nuevas ayudas para las asociaciones de consumidores

La Dirección General de Consumo convocó, un año más, nuevas ayudas para las asociaciones de consumidores, destinadas a gastos comunes necesarios para el funcionamiento de estas entidades. La ayuda ascendió a 73.200€.



Actualidad

Expertos en seguridad privada se unen al arbitraje

El sistema de arbitraje de consumo creará nuevos colegios arbitrales que incluyan a expertos en seguridad privada. En la Comunidad de Madrid, existen más de 220.000 usuarios que apuestan por la seguridad privada como medida de prevención frente al delito. Se firmará un convenio de colaboración entre la autoridad de consumo regional y la Asociación Europea de Profesionales para Conocimiento y Regulación de las Actividades de Seguridad (Aecra).



Un año de garantía para productos usados

Los artículos de segunda mano, cuando se adquieren en un establecimiento y no entre particulares, deben tener un año de garantía como mínimo, según la legislación de consumo. No es la misma garantía que se aplica a los artículos nuevos, ya que no se podrá sustituir el objeto defectuoso por otro, únicamente se podrá exigir la reparación o la rebaja en el precio.



Promoción del sistema arbitral de consumo

Durante 2011, la Comunidad de Madrid recibió 7.121 solicitudes de arbitraje, de las que el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo resolvió 5.750, un 22% más que en 2010. Se incrementaron en 559 las adhesiones voluntarias al arbitraje de Consumo, elevándose a 13.683 las empresas y profesionales adheridos. El sistema arbitral supone un ahorro estimado de 3 millones a la administración de Justicia y se caracteriza por ser gratuito, eficaz y voluntario, y el laudo que se emite tiene el mismo valor que una sentencia judicial.



Un día para que la portabilidad sea efectiva

Los usuarios de telefonía móvil que decidan cambiar de compañía sin perder su número de teléfono, deberán ver ese cambio efectivo en el plazo de un día laborable. Así lo establece el artículo 38.2m de la Ley 32/2003 General de Telecomunicaciones (tras la modificación aprobada en el Real Decreto Ley 13/2012), que entró en vigor el 1 de junio de 2012.



Premios Consumópolis?

Dos grupos del Colegio Green Peace de Fuenlabrada y dos del Instituto La Poveda, de Arganda del Rey, ganaron la 7ª edición del concurso escolar Consumópolis, tras superar un juego interactivo con pruebas sobre consumo, y realizar un cartel virtual basado en "La publicidad, ¿compras o te compran?".



Revisar el etiquetado en época de rebajas

Las rebajas, que pueden ofrecer los comercios desde el 21 de junio hasta el 21 de septiembre, deben cumplir con unos requisitos: mostrar en el producto el precio rebajado junto al anterior, no ofrecer productos de años anteriores o deteriorados, y que los artículos hayan estado expuestos al público al menos durante un mes antes.



Inversores en preferentes: reclamar ante la CNMV

Los inversores en participaciones preferentes pueden reclamar irregularidades ante el Defensor del Cliente de la entidad o ante la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV). Pero hay que saber que estos productos no están garantizados por el Fondo de Garantía de Depósitos, como los Bonos del Estado o los depósitos.



Oficinas de información al consumidor en la Comunidad de Madrid

Las **oficinas municipales y regionales de información al consumidor**

son delegaciones que atienden al usuario en cada una de las localidades de la Comunidad de Madrid.

Las **OMICs** son oficinas que ponen a disposición del consumidor los ayuntamientos que tienen competencias en materia de consumo. Asesoran y, en algunos casos, tramitan reclamaciones.

Las **ORICs** son oficinas que dependen de la Dirección General de Consumo, y que son atendidas por personal de asociaciones de consumidores, a través de convenios que firman con la D.G. Las ORICs se crean cuando la localidad en cuestión no tiene OMIC.

Tanto en las OMICs y en las ORICs como en la sede de la Dirección General de Consumo (Gran Vía, 10), **el consumidor puede buscar asesoramiento y poner reclamaciones, denuncias o solicitar un arbitraje.**

OMIC Getafe

**Manuel Ortiz Lázaro,
concejal de Presidencia, Sanidad y Consumo
"Nos trasladaremos a una zona más céntrica"**



¿Cuáles son los sectores más reclamados en su oficina del consumidor?

Telecomunicaciones, grandes superficies, suministros (gas y electricidad) y establecimientos financieros. Con la crisis, se han incrementado considerablemente, sobre todo las quejas sobre el suministro de gas, que han aumentado un 307,69%.

¿Los getafenses conocen bien la OMIC?

Llevamos 28 años funcionando y la tendencia es al aumento de reclamaciones y descenso de consultas. Eso significa que nos van conociendo pero poco a poco. Por eso, hemos decidido trasladar la OMIC a una zona más céntrica y transitada.

¿Se quedan satisfechos los ciudadanos que la visitan?

Mucho. Las encuestas dicen que la Oficina de Consumo es el servicio municipal mejor valorado.

¿Qué dudas suelen consultar con más frecuencia?

Algunas de las más habituales son ¿tengo derecho a que me devuelvan el dinero si no quiero el producto comprado? o ¿cómo me doy de baja de un servicio o suministro?

¿Qué servicios ofrece la OMIC?

Impartimos talleres en centros educativos, para acercarnos a la población joven. En lo que va de año, hemos impartido, con el apoyo de la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid, más de 60 talleres en centros educativos, a más de mil jóvenes de Getafe. También gestionamos reclamaciones y realizamos arbitrajes, que han aumentado considerablemente en los últimos meses. Por último, impulsamos campañas de información, distribuyendo hojas de reclamaciones a todos los comercios y concienciándolos sobre sus deberes.

¿Qué objetivos tiene su oficina municipal de atención al consumidor?

Darnos más a conocer y, en este momento, informar especialmente a las personas mayores sobre precauciones ante las ofertas que reciben por teléfono o a domicilio y recordarles que cualquier compra a distancia que hagan pueden revocarla durante los siguientes siete días.



OMIC Pozuelo



Félix Alba, concejal de Consumo
"Los ciudadanos cada vez son más exigentes como consumidores"



Cómo ha evolucionado la OMIC de Pozuelo desde que comenzó a funcionar?

Ha cambiado mucho. Fue una de las pioneras y desde su puesta en marcha ha aumentado mucho la concienciación de los vecinos respecto a sus derechos como consumidores. Cada vez son más exigentes.

¿Los ciudadanos de su localidad están suficientemente interesados por este servicio del ayuntamiento?

Cada vez es mayor el número de personas que solicita información, bien de forma presencial o telemáticamente. Eso es una muestra del gran interés de los ciudadanos. La atención al vecino en Pozuelo de Alarcón es fundamental y si recibe una buena atención demandará cada vez más el servicio.

¿Qué ofrece la OMIC de Pozuelo?

Desde el registro y la tramitación de las reclamaciones que se presentan hasta el asesoramiento; funciones de mediación entre el consumidor y la empresa (la experiencia nos indica que es la mejor forma de llegar a solucionar conflictos); inspecciones por reclamaciones en los comercios de la localidad; colaboración con la Comunidad de Madrid a través de la Red de Alertas para detectar

productos inseguros; y una

programación de educación y formación en los alumnos de los colegios del municipio.

¿Cómo se podría atraer más al consumidor hacia estos servicios del ayuntamiento?

A través de diferentes campañas de concienciación para dar a conocer el ejercicio de sus derechos y, sobre todo, ofreciendo un buen servicio para que el ciudadano tenga consciencia de que tiene derechos como consumidor y usuario.

¿Qué reclamaciones han aumentado y cuáles han disminuido?

En este momento nos encontramos con una disminución de reclamaciones en cuanto a las compras, viajes, etc... Sin embargo, han aumentado considerablemente las relativas a la contratación de servicios básicos: teléfono, electricidad y gas.

¿Cómo es la relación con otras OMICs y con la Dirección General de Consumo?

Pues como no podía ser de otra forma, de absoluta colaboración. Tenemos la obligación de dar servicio a los ciudadanos y creo que nos complementamos muy bien en nuestras respectivas funciones.

Asociaciones de consumidores

Ascensión Cerezo Gallegos, presidenta de Asociación de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios de Madrid (AACCU)

"La formación escolar y familiar del consumidor es fundamental"



En esta época de crisis tan difícil para el consumidor, ¿han aumentado las reclamaciones que llegan a su asociación?

Las reclamaciones crecen por el trabajo que realizamos con las administraciones, ofreciendo toda la información para la defensa de los consumidores. Si a eso añadimos la problemática de la crisis, las facturas y pagos se miran "con lupa". Por ello se presentan reclamaciones y se observan más las etiquetas.

¿De qué se quejan más los ciudadanos en este momento?

Ha habido un aumento en el tema de servicios bancarios y talleres de automóviles, aunque lo que más se denuncia son las facturas en consumos de luz y teléfono.

¿Qué buscan concretamente sus asociados?

Ahora somos aproximadamente 4.000 socios. Desde nuestra creación, hemos tenido como objetivo fundamental la formación del ama de casa como consumidora. La gente que se acerca

a nuestra asociación busca sobre todo apoyo e información y encuentra también actividades lúdicas y relaciones sociales que les ayudan a dar un sentido más positivo a sus vidas. Todos los meses organizamos una charla en el Centro Cultural Buenavista, dirigida por un ponente experto en la materia. Desde hace más de 10 años llenamos el salón, con éxito asegurado por lo interesante que es.



¿Resuelven los problemas que les plantean?

Siempre que sea posible y esté a nuestro alcance.

¿Cómo llegó usted a esta asociación y por qué el nombre de Amas de Casa?

Desde hace veinte años estoy integrada en AACCU. A través de una amiga conocí su funcionamiento y los fines. Como era voluntario y yo, personalmente ya estaba un poco liberada de los hijos, que ya eran

mayores, decidí incorporarme y colaborar. La fundadora Ascensión Sedeño tuvo la idea en el año 1963 de constituir una asociación dirigida a las amas de casa, por las deficiencias que existían en consumo (falta de carteles, etiquetado, ventas a granel, etc.) que afectaban a sus intereses y salud.

¿Qué cree que todavía haría falta ofrecer al consumidor?

Sin lugar a dudas, la formación escolar y familiar del consumidor, que ayudaría a una mayor concienciación y a que supieran defender mejor sus derechos. Con sus sugerencias, ayudarían a los empresarios a mejorar la productividad y exportación.

¿Qué tal es su relación con la administración pública, y concretamente con la Dirección General de Consumo?

Tenemos una excelente relación, no sólo laboral, sino humana. Concretamente con la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid nuestra relación es inmejorable, se está haciendo en estos últimos años un gran trabajo en consumo, dando pasos de gigante. Las reclamaciones han aumentado y el sistema arbitral se ha agilizado en tiempo y forma.



La Suma de Todos



CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

Comunidad de Madrid

www.madrid.org



CERODOCE

consumadrid

Portal del Consumidor
en www.madrid.org