

PRINCIPALES ACTUACIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO Y CONSUMO EN MATERIA DE CONSUMO DURANTE EL PERIODO 2019-2022

Las principales líneas de actuación que tiene la Dirección General de Comercio y Consumo en materia de consumo, se dividen en:

1. Información al consumidor 1
2. Formación en materia de consumo 2
3. Reclamaciones de consumo..... 2
4. Control e inspección de mercado 2
5. Colaboración con entidades locales y Asociaciones de Consumidores y Usuarios.3
6. Arbitraje de consumo 3

1. Información al consumidor

La Dirección General de Comercio y Consumo cuenta con dos herramientas principales de información, el [Portal del Consumidor de la Comunidad de Madrid](#), que incluye información práctica y actualizada sobre los derechos de las personas consumidoras y la **Oficina de Atención al Consumidor**, oficina especializada en ofrecer información sobre consumo.

	2019	2020	2021	2022
Portal del Consumidor				
Visitas al portal	961.770	1.049.272	1.731.449	1.966.693
Píldoras informativas	8	-	32	31
Oficina Atención al Consumidor de la Comunidad de Madrid (OAC)				
Totales	20.254	16.919	24.114	19.387
Consultas presenciales	6.659	2.000	2.045	3.192
Consultas telefónicas	10.426	7.755	14.217	7.046
Consultas telemáticas	3.169	7.164	7.852	9.077
Videoatención	-	-	-	72

2. Formación en materia de consumo

La Dirección General de Comercio y Consumo publica anualmente su Plan de Formación e Información en consumo dirigido a los centros educativos, personal técnico de la Consejería y a la ciudadanía.

	2019	2020	2021	2022
Talleres educativos-Programa Regional de Educación en el Consumo	1.000	930	1.000	1.000
Campus virtual	6	2	19	17
Acciones Formativas en materia de consumo				
Totales	66	6	72	77
Formación para técnicos de consumo	12	4	10	15
Programa Regional de Formación de Adultos en Consumo	53	1	60	60
Jornadas formativas a colectivos vulnerables	1	1	2	2

3. Reclamaciones de consumo

	2019	2020	2021	2022
Reclamaciones tramitadas	16.233	15.332	16.859	17.659
Intermediaciones realizadas	8.225	7.836	9.275	8.950

4. Control e inspección de mercado

	2019	2020	2021	2022
Actuaciones de Inspección	2.583	3.464	3.377	6.031
Alertas de Consumo	67	57	130	176
Procedimientos Sancionadores	732	686	870	663

5. Colaboración con entidades locales y Asociaciones de Consumidores y Usuarios.

La Consejería de Economía, Hacienda y Empleo tiene formalizados 8 convenios de colaboración con asociaciones de consumidores y entidades locales, para implantar un servicio de información al consumidor en los municipios que carecen de competencias en consumo.

	2019	2020	2021	2022
Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC)	50	50	50	50
Servicios Municipales de Información al Consumidor (Convenios)	70	70	68	73

6. Arbitraje de consumo

El Instituto Regional de Arbitraje de consumo (IRAC) tiene formalizados convenios con asociaciones de consumidores y asociaciones empresariales para realizar las vistas arbitrales, además de 8 convenios con municipios para la creación de los Colegios arbitrales (5) y Juntas arbitrales (3) en municipios de la Comunidad de Madrid.

	2019	2020	2021	2022
Solicitudes de Arbitraje	10.101	10.321	12.323	14.696
Convenios con Asociaciones de Consumidores y Usuarios	13	13	13	12
Convenios con Asociaciones Empresariales y Colegios Profesionales	29	30	27	26