

Se encuentra en la calle Ramírez de Prado 5 bis desde el 18 de junio

## La Oficina de Atención al Consumidor incrementa un 14,8 % su actividad en junio y julio en tasa interanual

- Tiene 13 puestos habilitados para ofrecer información de consumo y de registro
- También se facilita información en los teléfonos 913105903/5839 y en el mail [consultas.consumo@madrid.org](mailto:consultas.consumo@madrid.org)

**12 de agosto de 2018.**- La Oficina de Atención al Consumidor de la Dirección General de Comercio y Consumo ha incrementado la atención en esta materia un 14,8 % entre los meses de junio y julio respecto al mismo período de 2017, que desde el pasado 18 de junio ofrece sus servicios en la calle Ramírez de Prado 5 bis. Desde el inicio del año 2018, la Oficina ha atendido un total de 11.831 consultas, el 48,9 % de manera presencial, el 35 % por teléfono y 16,1 % por escrito.

Las nuevas instalaciones de la Oficina cuentan con 13 puestos habilitados para la atención al ciudadano en materia de consumo, de los que 6 son puestos de registro, 2 de información telefónica, 2 para atención presencial, otros 2 de información especializada que responden a las consultas por escrito y 1 de registro e información. El horario de atención al público se mantiene de 9 a 14 horas.

Además de la asistencia presencial, el servicio pone a disposición de los ciudadanos dos números de teléfono (91 310 59 03/ 91 310 58 39) y un correo electrónico ([consulta.consumo@madrid.org](mailto:consulta.consumo@madrid.org)) en el que los consumidores y usuarios pueden realizar sus consultas.

La Oficina tiene como objetivo principal informar y asesorar a los ciudadanos en materia de consumo, con el fin de proteger y defender sus derechos como consumidores y usuarios, facilitándoles la presentación de reclamaciones.

Por otra parte, la Oficina también ofrece asesoramiento sobre el sistema arbitral de consumo como mecanismo de resolución de conflictos entre consumidores y empresarios mediante organismos de arbitraje voluntario y gratuito.

Asimismo, se puede visitar el [Portal del Consumidor de la Dirección General de Comercio y Consumo](#), en el que se puede encontrar información sobre [la red de Oficinas de Información al Consumidor en Ayuntamientos](#), las [asociaciones de consumidores](#) o los organismos de consumo nacionales y europeos, entre otros.