

La Comunidad de Madrid recopila las 10 consultas de consumo más comunes y sus respuestas en el Portal del Consumidor

Los suministros del hogar, las compras por internet o el bono social, entre las preguntas más frecuentes de los consumidores

- En 2017, se atendieron aproximadamente un 48 % más de consultas de los consumidores y se incrementaron un 55 % las solicitudes de arbitraje
- La Oficina de Atención al Consumidor resolvió el 32 % del total de consultas de consumo
- Las reclamaciones de consumo descendieron casi un 18 % el año pasado

1 de abril de 2018.- La Comunidad de Madrid ha recopilado en el Portal del Consumidor las diez consultas más frecuentes que preocupan a los consumidores regionales relacionadas con temas habituales como suministros del hogar, derechos de los consumidores cuando se compra un producto, la nueva normativa del bono social, quejas con los servicios de telefonía e internet o las huelgas de transportes.

En las cuestiones relacionadas con la banca y los seguros, la pregunta más habitual tiene que ver con el procedimiento para reclamar los intereses pagados por una cláusula suelo. Conocer los requisitos para solicitar la nueva tarifa del bono social, relacionada con el consumo de suministro eléctrico es otra de las consultas más comunes.

Por lo que se refiere a temas domésticos, saber si es obligatorio el aviso previo a la fecha de revisión de la caldera o si el servicio de atención al cliente de los operadores de telefonía móvil debe de ser gratuito o no, son las preguntas más habituales dentro del ámbito de los hogares.

En los casos de la vivienda en alquiler y las garantías en las compra de productos, las preguntas que más se repiten se refieren a si el arrendatario debe comunicar al inquilino su decisión de ponerlo a la venta o qué tipo de solución se puede exigir al vendedor si se tiene problemas con un producto adquirido.

En cuanto a las compras por internet y las cuestiones relativas a viajes y ocio, los consumidores suelen preguntar si tienen derecho a la devolución del producto si

no satisface sus expectativas. También cuestionan cómo pueden reclamar cuando se produce una cancelación de su vuelo.

Por último, sobre consultas a cerca de la contratación de servicios y los medios para reclamar, los consumidores solicitan información sobre mudanzas, reparación en talleres o arreglos de electrodomésticos. Asimismo, preguntan por los mecanismos que ofrece la administración para reclamar los problemas de consumo.

Para aclarar todas estas cuestiones, el Portal del Consumidor de la Comunidad de Madrid ha habilitado el banner [Las preguntas frecuentes que más preocupan a nuestros consumidores](#), en donde se pueden encontrar respuesta a todas estas preguntas.

AUMENTAN UN 47,7 % LAS CONSULTAS DE CONSUMO ATENDIDAS

En 2017, la Comunidad de Madrid, a través de la Dirección General de Comercio y Consumo, atendió un total de 22.045 consultas de consumo, lo que representa un 47,7 % más respecto a 2016. Además, descendieron un 14,76 % las reclamaciones presentadas por los consumidores, al pasar de 21.636 en 2016 a 18.442 el año pasado. De estas quejas, el 42,5 % correspondió a servicios y el 32,72 % a bienes, motivadas en su mayoría por servicio defectuoso (18,72 %) y por incumplimiento de contrato (9,42 %).

Estas cuestiones son atendidas tanto en el teléfono 012, como en la Oficina de Atención al Consumidor de la Comunidad de Madrid donde se presta una atención integral presencial con el objetivo de garantizar una información efectiva y completa al consumidor, sobre aspectos generales y también particulares referidos a reclamaciones concretas. Además, también se ofrece asesoramiento sobre otras cuestiones de interés para el consumidor como el sistema de arbitraje.

Del total de las 22.045 consultas planteadas el año pasado, un 32,29 % (9.353) fueron atendidas por esta Oficina que presta atención presencial en la Calle General Díaz Porlier, 35 de Madrid de 9:00 a 14:00 horas.

Por otro lado, se produjo un incremento de las solicitudes de arbitraje recibidas en 2017 respecto a 2016, al pasar de 3.980 a 6.980 (+55,18 %). En este sentido, el 55,67% perteneció al sector de suministros, en su mayoría (47,28 %) referidas a Telecomunicaciones. Al cierre de 2017, el Sistema Regional de Arbitraje de Consumo contaba con 16.682 empresas adheridas.