

Balance de la Dirección General de Comercio y Consumo de la Comunidad de Madrid durante el primer semestre de 2019

Aumentan las reclamaciones de consumidores madrileños casi un 12 % en lo que va de año

- El índice de resolución de las reclamaciones se incrementa casi un 6 % en el primer semestre del año, alcanzando el 60,4 %
- Servicios, bienes y suministros son los sectores que presentan un mayor número de reclamaciones de los usuarios
- Las principales reclamaciones son por servicios defectuosos, incumplimientos de contrato y facturaciones incorrectas
- Las consultas atendidas desde la Oficina de Atención al Consumidor ascendieron a 9.527 en el primer semestre del año

13 de agosto de 2019.- Los consumidores de la Comunidad de Madrid han presentado entre enero y junio de este año un total de 8.575 reclamaciones, lo que supone un incremento del 11,65 % con respecto al mismo período del año anterior, según los datos de la Dirección General de Comercio y Consumo. Cabe destacar que, en lo que va de año, ha aumentado casi un 6 % el índice de resolución de las reclamaciones, ya que en el primer semestre de 2019 se han gestionado el 60,4 %, frente al 54,7 % del mismo período del año anterior.

Por sectores, destacan las reclamaciones en el sector servicios (37,53 %), bienes (30,12 %) y suministros (25,90 %). Por el contrario, el sector de alimentación y el de vivienda son los que registran menor volumen de reclamaciones, con el 1,9 % y el 1,5 %, respectivamente.

En cuanto a los motivos de las reclamaciones hay que reseñar que el mayor número se debe a servicios defectuosos (17,61 %), incumplimientos de contrato (15,49 %), facturaciones incorrectas (11,49 %) y venta de artículos defectuosos (8,52 %). Menos significativas son las reclamaciones relacionadas con las rescisiones de contrato o las reparaciones defectuosas.

INTENSIFICACIÓN DE LAS INSPECCIONES

La labor de control de mercado también se ha intensificado a lo largo del primer semestre del año, con un 5 % más de expedientes con respecto al mismo período de 2018. Esto se ha traducido en un descenso del 21,62 % de las alertas emitidas, especialmente en aquellas relacionadas con los pequeños

electrodomésticos. En total, el número de expedientes sancionadores iniciados ha sido de 400, lo que supone un 13,64 % más que en el 2018.

CASI 10.000 CONSULTAS ATENDIDAS

Gracias a la implantación de la Oficina de Atención al Consumidor, se ha centralizado y optimizado la gestión y el seguimiento de 9.527 consultas, destacando la atención telefónica que ha supuesto más de un 45 % sobre el total y un incremento de nueve puntos con respecto al primer semestre del año pasado. Por sectores, servicios y suministros son los que acumulan el mayor porcentaje de consultas por parte de los consumidores.

En la Oficina de Atención al Consumidor se facilita información o asesoramiento en materia de consumo, se pueden formular reclamaciones o realizar solicitudes de arbitraje, así como realizar consultas sobre otras cuestiones relativas a la protección de los derechos del consumidor. Además de la asistencia presencial en la sede de la Calle Ramírez de Prado, 5bis, los consumidores disponen de los teléfonos 913105903 y 913105839, así como el correo electrónico consultas.consumo@madrid.org.