

Este servicio se suma a las modalidades presencial y por videoatención que ya presta la Oficina de Atención al Consumidor

La Comunidad de Madrid incorpora la cita previa para la atención telefónica y facilitar las consultas en materia de consumo

- A través de este nuevo sistema, la Administración contacta con el usuario el día y la hora seleccionados
- La medida busca agilizar la resolución de dudas sobre reclamaciones, denuncias y arbitraje

12 de abril de 2026.- La Comunidad de Madrid ha incorporado la cita previa para atención telefónica en las consultas en materia de consumo, facilitando que sea la propia Administración quien contacte con el ciudadano en el horario elegido. Esta nueva modalidad que ofrece la [Oficina de Atención al Consumidor](#) se suma a las opciones ya existentes de llamada directa a los teléfonos 91 310 59 03 o 91 310 58 39, de cita previa presencial -en la sede de la calle Ramírez de Prado, 5 bis- o videoatención, y estará operativa de 9:00 a 14:00 horas en días laborables.

Para utilizarla, los interesados deben acceder al [sistema de cita previa en la web institucional](#) y seleccionar la opción de *Atención telefónica*. Tras elegir el día y la hora en el calendario, el usuario debe completar un formulario con sus datos de contacto (NIF/NIE, nombre, móvil y correo electrónico). Una vez registrada la solicitud, el sistema emite un código de confirmación que permite consultar o anular la cita posteriormente.

Asimismo, a través de este servicio telefónico se podrán realizar peticiones sobre el estado de expedientes en curso o cualquier otra cuestión relativa a la protección de los derechos de los consumidores de la región.

Con esta ampliación de modalidades, el Gobierno regional busca ofrecer una atención más ágil y efectiva, adaptada a las necesidades de aquellas personas que requieren asesoramiento especializado y no puedan desplazarse.