

Balance de la Dirección General de Comercio y Consumo de los tres primeros meses de 2018

La Comunidad incrementa un 64 % las solicitudes de arbitraje recibidas en el primer trimestre del año

- El 52 % de las solicitudes están relacionadas con el sector de Suministros, en especial referidas a Telecomunicaciones
- Las reclamaciones descienden un 45 %, en buena medida como consecuencia del aumento del arbitraje
- Las alertas de consumo emitidas bajaron casi un 30 % gracias al incremento de las actuaciones inspectoras
- Se han tramitado 103 expedientes por sanciones leves y 55 por graves, con sanciones por un total de 442.600 euros

6 de mayo de 2018.- La Comunidad de Madrid recibió un total de 2.009 solicitudes de arbitraje de consumo durante el primer trimestre del año, lo que representa un incremento del 63,87 % respecto al mismo período de 2017 relativas a este procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos entre consumidores y empresarios.

La mayor parte de las solicitudes correspondió al sector de Suministros (51,97 %), en especial el de telecomunicaciones con el 43,16 % del total. Por detrás se situaron las solicitudes referidas a los sectores de Servicios y de Bienes, que se han incrementado más del triple y casi el cuádruple, respectivamente, respecto al mismo período del año anterior. El sistema de arbitraje cerró el trimestre con 16.707 empresas y establecimientos adheridos.

En cuanto a las consultas de consumo, la Comunidad ha atendido un total de 7.909 en los tres primeros meses del año, lo que supone más del doble que en el mismo período de 2017, gracias a la actividad de la Oficina de Atención al Consumidor. La mayor parte corresponden al sector Servicios seguido de Suministros y de Información General, en la que se incluyen preguntas relativas a cómo interponer una reclamación, qué es el sistema arbitral de consumo o cómo relacionarse telemáticamente con la administración, entre otras.

Respecto a las reclamaciones, la Comunidad ha recibido un total de 3.794 en los tres primeros meses del año, un 44,42 % menos que en el primer trimestre de 2017, descenso motivado por el incremento de solicitudes de arbitraje al haber preferido los consumidores este sistema de resolución de conflictos. Por otra parte, gracias al plan de choque puesto en marcha por la Dirección General

para evitar el retraso y agilizar la tramitación de reclamaciones, en el primer trimestre de 2018 se ha reducido en un 65,79 % respecto del mismo período del año anterior el número de reclamaciones que permanecían en trámite sin finalizar.

La mayoría de reclamaciones son del sector Servicios (41,53 %) especialmente de Espectáculos Culturales/Ocio, motivadas en su mayor parte por servicio defectuoso (21,53 %), incumplimiento de contrato (12,25 %) y facturación incorrecta/gasto injustificado (11,97 %).

PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES

La Dirección General de Comercio y Consumo recuerda que cualquier persona puede plantear una reclamación de consumo ante una disconformidad con el bien adquirido o el servicio prestado, cuando actúe como consumidor final, mediante las hojas de reclamaciones que deben poseer obligatoriamente todos los establecimientos de la Comunidad de Madrid.

Las hojas de reclamaciones están compuestas por un juego de dos impresos autocopiativos más las instrucciones, uno para el consumidor y otro para el empresario o profesional. Este formulario también está disponible para descarga electrónica directa de las empresas y profesionales.

Al enviar la hoja de reclamaciones a la administración, hay que adjuntar cualquier documento que pueda servir de prueba en la reclamación. Se pueden presentar en la Dirección General de Comercio y Consumo (C/ General Díaz Porlier, 35 de Madrid), en las Oficinas municipales de información y ante las asociaciones de consumidores de la Comunidad de Madrid

MENOS ALERTAS DE CONSUMO GRACIAS A UNA MAYOR SEGURIDAD

En los tres primeros meses del año, la Comunidad de Madrid aportó a la red de alerta internacional de productos inseguros un total de 29 productos peligrosos, 10 de ellos por riesgo grave por asfixia, ahogamiento o estrangulamiento. De todas las alertas aportadas, casi un 38 % correspondió a juguetes, el 31 % a vehículos y accesorios y el 10,3 % a pequeños electrodomésticos. En este período se han retirado del mercado 1.489 productos.

El descenso de las alertas emitidas coincide con un aumento de las actuaciones inspectoras durante este período, con 242 actuaciones de oficio (+266,67 %), 285 Comunicaciones (+62,86 %), 110 Campañas de inspección (+48,65 %) y 27 Notificaciones de Productores (+42,11 %).

En los tres primeros meses del año se han tramitado 1.888 expedientes, un 42,06 % más que en el mismo período del año anterior y se han impuesto 158 sanciones, 103 por infracciones leves y 55 graves, por importe de 442.600 euros.