



Balance de la Dirección General de Comercio y Consumo del primer semestre del año

La Comunidad atiende 12.154 reclamaciones de consumo hasta junio, un 12,4% más que en 2015

- Servicios y bienes fueron los sectores con mayor número de quejas y el incumplimiento de contrato, el principal motivo (32,8%)
- Se incorporaron 217 nuevas empresas al sistema de arbitraje de consumo, más del doble que en 2015
- Madrid notificó 83 alertas de consumo y lideró las emitidas en España con el 24%
- El consumidor pueden presentar hojas de reclamaciones en la Dirección General de Comercio y Consumo, en las oficinas municipales de información y ante las Asociaciones de Consumidores

1 de agosto de 2016.- La Comunidad de Madrid recibió un total de 12.154 reclamaciones de consumo en el primer semestre del año, lo que representa un incremento del 12,37% respecto a 2015. La mayor parte de estas reclamaciones se concentró en el sector servicios, con el 53,4% de las quejas atendidas, superando de este modo al de bienes (21,35%) y al de suministros (21,3%), según datos de la Dirección General de Comercio y Consumo correspondientes a los seis primeros meses.

Respecto a los motivos, el incumplimiento de contrato ocupa el primer lugar con el 32,8% del total, seguido por el de servicio defectuoso (9,9%) y la factura incorrecta/gasto injustificado (6,4%). Éste último motivo fue el más reclamado en el mismo período del año anterior, con el 11,4% de las quejas de consumo presentadas.

En cuanto al sistema de arbitraje de Consumo como procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos entre consumidores y empresarios, la Dirección General de Comercio y Consumo recibió 217 nuevas adhesiones de empresas y establecimientos al sistema en el primer semestre, lo que representa un incremento del 107% respecto al mismo período de 2015. Con estas incorporaciones, un total de 15.936 firmas formaban parte del sistema al concluir los seis primeros meses de este año.





El sector de suministros encabezó el listado de solicitudes recibidas, con el 69,4% del total. 9 de cada 10 peticiones de suministros correspondió a las telecomunicaciones. El 58,8% de las 1.348 solicitudes se resolvió mediante laudo arbitral y el 41,2% gracias a la mediación previa.

MADRID, LÍDER EN ALERTAS DE CONSUMO

La Dirección General de Comercio y Consumo emitió un total de 83 alertas de consumo en el primer semestre del año, el 23,92% del total de alertas emitidas en España, lo que convierte a la Comunidad de Madrid en la región con mayor porcentaje de alertas comunicadas en España durante los seis primeros meses de 2016, según los datos recogidos por la Dirección General de Comercio y Consumo.

El sistema de red de alerta sobre productos inseguros o peligrosos tiene como objetivo el intercambio rápido de información entre las autoridades encargadas del control del mercado y se garantiza gracias a las inspecciones que efectúa la Administración y por las comunicaciones que realizan los productores y distribuidores, obligados por el RD 1801/2003 (deber general de seguridad) a notificar a Consumo los fallos que detectan en sus artículos y a subsanarlos. En algunas ocasiones, las alertas también se generan a partir de las denuncias de los propios consumidores.

Material eléctrico (17), vehículos y accesorios (16), juguetes (13) y pequeños electrodomésticos (12) acaparan el 70% del total de alertas emitidas por la Comunidad en este período. Las alertas por juguetes descendieron un 27,6% y se incrementaron las relativas a material eléctrico un 17,5% respecto al mismo período del año anterior.

CÓMO Y DÓNDE PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN

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

Están compuestas por un juego de impresos autocalcables de tres folios de colores distintos. La hoja blanca está destinada a la Administración y el establecimiento debe entregárselo al cliente. Ésta remitirla a la dirección que aparece en el encabezamiento de la hoja. La hoja verde debe quedar en poder del reclamante y la rosa para la persona responsable del establecimiento.

Al enviar la hoja de reclamaciones a la administración, hay que adjuntar cualquier documento que pueda servir de prueba en la reclamación. Se pueden





Comunidad de Madrid

Gabinete de Comunicación

presentar en la Dirección General de Comercio y Consumo (C/ General Díaz Porlier 50, de Madrid), en las Oficinas municipales de información y ante las Asociaciones de consumidores de la Comunidad de Madrid.



Gabinete de Comunicación
Puerta del Sol, 7. - 28013 Madrid - 91 580 20 70

comunicacion@madrid.org - www.madrid.org
 facebook.com/comunidadmadrid  twitter.com/comunidadmadrid