

La consejera de Economía, Empleo y Hacienda, Engracia Hidalgo, hace balance de las políticas en materia de consumo en el pleno de la Asamblea

La Comunidad resuelve cerca de 15.000 consultas de consumo al año, el 43% relacionadas con el sector servicios

- Los servicios de consumo recibieron el pasado año más de 21.600 reclamaciones
- El incumplimiento de contrato fue la primera causa de reclamación en 2016, con el 21%
- La Red de Alerta incorporó 139 productos inseguros el pasado año, la mayoría por choque eléctrico, quemaduras, lesiones o asfixia
- El Instituto Regional de Arbitraje recibió el pasado año 3.980 solicitudes de arbitraje, el 42% con resolución amistosa

23 de marzo de 2017.- Los servicios de Consumo de la Comunidad de Madrid resuelven cada año unas 15.000 consultas. El sector servicios es el que más dudas presenta entre los madrileños, con el 43% de las consultas, seguido de la prestación de suministros, con un 30%, y la compra de bienes, con un 18%.

La consejera de Empleo, Economía y Hacienda, Engracia Hidalgo, ha realizado un balance de las políticas de la Comunidad de Madrid en materia de consumo y de defensa de los derechos de los consumidores durante el pasado año, en respuesta a una pregunta parlamentaria en el Pleno de la Asamblea.

Como ha indicado Hidalgo, en cuanto a los motivos, el 36% se debe a cuestiones relacionadas con los plazos de entrega, garantías, devoluciones, etc. Le siguen consultas relacionadas con las telecomunicaciones, con un 22%, en especial debido a la prestación del servicio y la tarificación.

En cuanto a las reclamaciones, Hidalgo ha señalado que en 2016 los consumidores presentaron más de 21.600 reclamaciones, el 46% sobre el sector servicios, el 22% sobre adquisición de bienes y el 21% sobre suministros. Del total de reclamaciones tramitadas, el 47 % se trasladó a otros organismos competentes y de las que son competencia de la Dirección General el 44% se remitieron a mediación, y de ellas se resolvieron en mediación positiva el 70%.

EL INSTITUTO REGIONAL DE ARBITRAJE RECIBIÓ 3.980 SOLICITUDES EN 2016

El Sistema de Arbitraje de Consumo de la Comunidad de Madrid es un sistema voluntario, gratuito y vinculante, "que se ha constituido como la herramienta más

eficaz para dirimir las controversias sin tener que llegar a los tribunales de justicia”, ha destacado la consejera. En 2016, se recibieron un total de 3.980 solicitudes de arbitraje de las que el 42% fueron resueltas de manera amistosa entre las partes,

En este sentido, Hidalgo ha puesto en valor las acciones de promoción sobre este sistema que se están llevando a cabo entre empresarios y comerciantes para contar con su colaboración y que han permitido que el pasado año se incorporasen al Arbitraje de Consumo 778 nuevos comerciantes, con lo que ya son 16.531 las empresas adheridas al sistema en la región. “Gracias a esta actividad, el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo es reconocido nacional e internacionalmente por su buen hacer”, ha apuntado Hidalgo.

La consejera ha recordado que muchas de las reclamaciones de consumo que se reciben son derivadas a la Inspección. Así, el pasado año se abrieron 3.694 expedientes de inspección, de los que 151 han concluido con sanciones a los comerciantes. “Estos datos demuestran que la Comunidad cumple con eficacia su función de protección del consumidor y promueve la conciliación en los conflictos entre consumidores y comerciante”, ha señalado.

RED DE ALERTA DE PRODUCTOS INSEGUROS

En 2016, la Comunidad de Madrid aportó a la red de alerta internacional de productos inseguros un total de 139 productos peligrosos, sobre todo por riesgos de choque eléctrico, quemaduras, lesiones o asfixia. De todas las alertas aportadas, un 35% fue por material eléctrico y por pequeños electrodomésticos, un 20% sobre vehículos y accesorios y un 13% juguetes y vestimenta infantil.

En este sentido, la consejera ha destacado que “este control se mantiene en 2017, con 21 nuevas alertas de consumo, detectadas gracias a comunicaciones de los propios productores, la colaboración de la inspección con las fuerzas de seguridad del Estado y gracias también a las denuncias de los consumidores”.

ACCIONES FORMATIVAS EN MATERIA DE CONSUMO

Por último, la consejera ha repasado los distintos sistemas de información y protección de los derechos de los consumidores con los que cuenta la Comunidad de Madrid, como los talleres formativos que se realizan en colaboración con la Consejería de Educación, y en los que en 2016 participaron un total de 23.541 niños y adolescentes en 1.353 talleres que se realizaron en materia de consumo, de comportamiento alimentario y de educación especial.

Estos talleres formativos se complementan con las distintas campañas informativas que lleva a cabo la Comunidad de Madrid para difundir los derechos como consumidores, algunas de ellas centradas en sectores especialmente conflictivos, como son el derecho de desistimiento en el comercio



Oficina de Comunicación

electrónico de productos o los pagos a través del móvil. En 2016, se realizaron un total de 10 campañas informativas.

Todas estas campañas informativas se actualizan permanentemente en la web madrid.org/consumo (Portal del Consumidor), un portal especializado desde donde se resuelven consultas y se publica documentación e información de utilidad para el consumidor, así como los productos peligrosos incluidos en la Red de Alerta.