

Ambas administraciones han suscrito hoy un nuevo convenio en materia de consumo

La Comunidad y el Ayuntamiento de Madrid trabajan para mejorar la protección de los consumidores

- Se comprometen a colaborar en campañas informativas y dar una respuesta eficaz a las denuncias en defensa de los derechos de este colectivo

5 de marzo de 2021.- La Comunidad de Madrid ha suscrito hoy un nuevo convenio de colaboración con el Ayuntamiento de Madrid en materia de consumo, con el que se refuerza la cooperación entre ambas administraciones para garantizar la protección y defensa de los derechos e intereses de los consumidores madrileños.

El viceconsejero de Economía de la Comunidad de Madrid, Rodrigo Tilve, y el concejal delegado del Área de Gobierno de Economía, Innovación y Empleo del Ayuntamiento del Madrid, Miguel Ángel Redondo, han firmado este acuerdo, con el que se pretende agilizar y mejorar los procesos de comunicación y colaboración entre el Gobierno regional y el Consistorio de la capital, a la vez que se delimitan las competencias de ambas administraciones.

Esta iniciativa se desarrollará a partir de ocho programas específicos en materia de información, formación y educación en consumo, reclamaciones y denuncias, arbitraje de consumo, inspección y control de mercado, procedimientos sancionadores y fomento del autocontrol en las empresas.

En cuanto a información y documentación, Comunidad y Ayuntamiento se comprometen, entre otras medidas, a colaborar en diferentes campañas informativas, repartiendo espacio y compartiendo recursos, evitando duplicidades y llegando, de esta manera, a un mayor número de consumidores y empresas. En lo que se refiere a formación y educación, se coordinarán distintas acciones en los centros dependientes de ambas administraciones.

Por otro lado, y como novedad, este convenio define y clarifica el concepto de denuncia de consumo, a la vez que se crea un nuevo programa que delimita los ámbitos de actuación y competencia de cada una de las dos administraciones a la hora de tramitar dichas denuncias.

El acuerdo establece también criterios generales de distribución de competencias en cuanto a reclamaciones, arbitraje, inspección y control de

mercado y régimen sancionador, con el propósito de mejorar la calidad de la prestación del servicio de atención a los consumidores.

IMPULSO A LOS CÓDIGOS DE BUENAS PRÁCTICAS

Por último, y para potenciar que las empresas madrileñas adopten sistemas de autocontrol, ambas administraciones fomentarán la aplicación de códigos de buenas prácticas que garanticen la calidad en los servicios prestados a consumidores y usuarios, así como para evitar posibles conflictos entre consumidor y empresa.

De este modo, el Gobierno regional, a través del Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid, prestará apoyo y cooperación al Ayuntamiento de la capital en la tramitación y adopción de los códigos municipales de buenas prácticas.

La Comunidad de Madrid ya ha colaborado además con el Consistorio madrileño en el desarrollo y aprobación de cerca de una veintena de códigos de buenas prácticas referidos a sectores como el comercio textil, artículos deportivos, electrodomésticos, muebles, hoteles y hostales, ocio y restauración, mudanzas y guardamuebles, entre otros.